CÓMO LEER A LAS PERSONAS

Herramientas prácticas de la ciencia y la comunicación no verbal para detectar mentiras, influir en otros y saber lo que realmente siente una persona

Diego Barahona A.

Cómo leer a las personas:

Herramientas prácticas y fáciles de la ciencia para detectar mentiras, influir en otros y saber lo que realmente siente una persona

Diego Barahona A.

Todos los contenidos de este libro están sujetos a derechos de propiedad por las leyes de Derechos de Autor y demás Leyes relativas Internacionales al autor.

Copyright © 2016 por Diego Barahona A.

Editoras: Michelle Jácome y María Paula Mantilla

Diseño de portada: Areli Tello. La Noticia Inc.

Imagen de portada: © Vampy1 | Dreamstime.com - Brain Anatomy Of The Human Body Gear Ideas Photo

Descubra más ideas sobre Cómo leer a las personas en: https://www.facebook.com/ComoLeeraLasPersonas/

Dedicatoria

Esta obra está dedicada a las tres mujeres más importantes de mi vida: mi hija Amelie, inagotable fuente de inspiración; mi esposa Michelle, inseparable compañera de aventuras y mi madre Marianita, incondicional fuente de amor. Ellas me han enseñado de diferentes formas la importancia de tener una mirada franca, una voz cálida y una sonrisa sincera.

Índice

Índice de contenido

Dedicatoria 3
Índice 4
Prólogo 5
Parte I: Detectores humanos 9
Capítulo 1) De inmigrante indocumentado a estrella de televisión: El poder de la observación 10
Capítulo 2) Claves para clarificar mensajes confusos 18
Capítulo 3) Espacio vital: Dos mandatarios rudos caminan alegremente tomados de la mano 26
Parte II: Mensajes escondidos 35
Capítulo 4) Cómo saber lo que realmente siente una persona 36
Capítulo 5) El poder de la mirada a su favor 49
Capítulo 6) Los labios dicen más que solamente palabras 59
Capítulo 7) Cuando el rubor es una bandera roja 63
Capítulo 8) ¿Qué significa ese incómodo apretón de manos? 67
Capítulo 9) Los brazos proyectan nuestra actitud 77
Capítulo 10) Pies y piernas: Gestos que dejan huella 82
Capítulo 11) La forma cómo nos sentamos revela acción y personalidad 91
Capítulo 12) Su voz puede llegar al corazón de las personas o lo puede llevar a un tribunal 95
Parte III: Casos prácticos 114
Capítulo 13) Cómo detectar mentiras 115
Capítulo 14) Cómo mostrarnos más atractivos 129
Capítulo 15) Cómo convencer a las personas sin palabras 137
Capítulo 16) Cómo sus gestos lo pueden ayudar a vencer temores 149
Capítulo 17) El sexto sentido: Lo que nos puede enseñar el caballo que “sabía” matemáticas 156
Capítulo 18) Lo que expresamos y lo que somos: ¿Qué significa ser auténtico con uno mismo? 167
Sobre el autor 172

Prólogo

¿Es posible saber lo que otra persona siente realmente?

Imagine por un momento que existe una máquina o mejor aún, una aplicación en su teléfono inteligente que le permita saber qué es lo que realmente está pensando una persona que conversa con usted. ¿Le gustaría un aparato así? ¿Cuánto pagaría por él? La mala noticia es que no existe un aparato así (todavía) pero la buena noticia es que no lo necesita. Lo único que requiere para detectar mensajes escondidos en las personas es cierto nivel de entrenamiento y estar muy atento a las señales que inconscientemente recibimos de nuestros interlocutores.

La información que se presenta en este libro es el resultado de más de una década de investigación, compila varias técnicas usadas por agencias como la Oficina Federal de Investigaciones (FBI por sus siglas en inglés), varios departamentos de policía, el prestigioso Paul Ekman Group LLC, la Oficina de Seguridad en el Transporte (TSA por sus siglas en inglés), entre otros.

¿Cómo funciona?

Los seres humanos somos comunicadores por excelencia, al ser entes sociales, la comunicación es vital para nuestra propia supervivencia, es por ello que hemos desarrollado diferentes formas de expresarnos.

Desde los cantos tribales, pasando por las pinturas rupestres en las cuevas, hasta las majestuosas expresiones artísticas y arquitectónicas, llegando al

Internet, el ser humano continuamente busca maneras de exteriorizar sus pensamientos. Pero aveces, en ciertas circunstancias queremos ocultar nuestras verdaderas emociones. El problema es que, desde una perspectiva primaria, nuestro cuerpo es una poderosa herramienta que devela lo que realmente pensamos.

¿Le ha pasado que conoce a alguien y al poco rato usted le sonríe y dice para si, “me cayó bien esa persona, no la conozco mucho, pero me parece buena gente”? Igualmente quizás ha conocido personas que no le inspiran confianza, no le han hecho nada malo a usted, pero decimos “no hay química”. ¿A qué se debe esto?

Más allá de la “química”, estas sensaciones inconscientes tienen mucho que ver con mensajes escondidos que trasmite una persona con sus gestos, con su cuerpo, su tono de voz o con ciertas palabras y que en nuestro cerebro se procesan en milésimas de segundo, muchas veces sin que nos demos cuenta.

En el transcurso de este libro veremos algunas claves que nos puede ayudar a entender estos sutiles mensajes que trasmite el cuerpo.

Muchas de estas señales sutiles son inconscientes, otras son deliberadas, de hecho el cuerpo emite mensajes que incluso pueden influir en el estado de ánimo de una persona, si no me cree recuerde la última vez que terminó comprando algo que no quería, solo por el carisma de un astuto vendedor. Más adelante hablaremos de técnicas para descubrir los mensajes ocultos en una negociación.

La verdad no se puede ocultar

Su cerebro usa un modo de procesar y difundir información que le puede sorprender, pues sus palabras no son la única forma de expresión que tiene su cerebro, en la mayoría de los casos lo hace través de su rostro, de sus manos, de sus pies, de la forma como se sienta, etc.

Cuando le hacen una pregunta, pero usted no quiere que su interlocutor sepa lo que realmente piensa y para “no herir susceptibilidades” u otra razón dice con sus labios una mentira, su cerebro detecta una contradicción (en psicología se conoce esto como disonancia cognitiva) y aunque con su boca de manera consciente diga una cosa, inconscientemente su cuerpo advertirá al mundo que existe una contradicción.

¿Ha sentido alguna vez que le dieron una sonrisa “falsa”?, o si va de compras y le hacen una “oferta especial”, ¿ha sentido dentro de usted que no le están ofreciendo el mejor precio? Dedicaremos una sección a la detección de mentiras.

Cuando usted tiene algo que decir, pero para evitarse un problema o por cualquier otra razón decide guardar silencio, su cerebro no se quedará de brazos cruzados y buscará la manera de expresar al mundo lo que tiene dentro. Estos mensajes se pueden encontrar en el movimiento de las manos, en el tamaño de la pupila del ojo, en el tono de la voz, en la forma en que una persona se mantiene de pie o se sienta. Estos gestos no son controlados, son espontáneos, por tanto, solo se necesita a una persona que esté atenta para que interprete esas señales y detecte los mensajes escondidos.

El objetivo de este libro es ofrecerle herramientas para que usted sepa cómo detectar estas contradicciones en alguna persona o usar ciertos gestos a su favor para influir en otros o incluso en usted mismo.

He dedicado buena parte de mis cerca de 25 años de carrera profesional en el mundo de la comunicación al análisis del lenguaje corporal. Esta inquietud surgió en mis primeros años como periodista, cuando sospechaba que muchos de los personajes a los que entrevistaba no me decían la verdad y decidí buscar herramientas para develar los mensajes que se ocultaban más allá de las palabras.

Uno de los hechos que me motivó a escribir este material fue que al revisar

varios libros que hablan sobre el tema, uno se encuentra con información o muy técnica y especializada, o muy superficial y casi supersticiosa. Esta obra es una compilación dinámica y amena de más de 40 estudios y artículos científicos sobre la comunicación no verbal. Espero ofrecer al lector una aproximación práctica y equilibrada sobre este apasionante tema.

Parte I: Detectores humanos

“Tiene mejor conocimiento del mundo, no el que más ha vivido, sino el que más ha observado”

Arturo Graf (Poeta Italiano)

Capítulo 1) De inmigrante indocumentado a estrella de televisión: El poder de la observación

En un rancho cerca de Mazatlán, en el estado mexicano de Sinaloa, se lo veía correr en medio de las vacas al pequeño César. Este curioso y observador niño nacido en Culiacán se había criado rodeado de animales en la granja de su abuelo. Cada mañana salía de la pequeña casa de ladrillo y arcilla para llevar a decenas de voluminosas vacas por los pastizales.

Pese a que no contaba con las distracciones propias de la vida moderna, ni siquiera con agua potable, César supo disfrutar su tiempo analizando el comportamiento de los animales, especialmente los perros de la granja con quienes habían desarrollado una especial conexión. Estos canes eran los guardianes protectores del ganado, alejaban a cualquier depredador y trabajaban en equipo con el niño para llevar a los bovinos de un lado a otro.

Esos perros nunca recibieron entrenamiento formal, nunca fueron a una escuela de adiestramiento, ni recibían galletas o golosinas especiales cuando hacían su tarea, lo hacían de forma natural interactuando con el joven pastor. Daba la impresión que los perros entendían lo que el niño quería y que a su vez César hablara el idioma de los canes.

Cuanto cumplió los 21 años de edad buscó nuevos horizontes y cruzó la frontera con Estados Unidos con $100 en el bolsillo y sin saber inglés. Luego de deambular por un tiempo finalmente encontró un trabajo en una peluquería

de perros. Pocos querían ese empleo, pues muchos canes no estaban contentos con la idea de que extraños los bañasen y se portaban agresivos, pero el nuevo empleado sabía como tratarlos. Poco a poco se ganó la fama de ser un “encantador de perros”.

César Millán se convirtió en leyenda en Los Angeles (California) corregía el comportamiento de perros agresivos o muy tímidos, fue contactado por diferentes personalidades para que los ayudara con sus mascotas. A mediados de la década de 1990, inauguró el Centro Psicológico Canino. En el 2002, después que Los Angeles Times publicara un artículo sobre su actividad, César trabajó con MPH Entertainment, Inc. en un programa piloto llamado “Dog Whisperer” (el encantador de perros) para National Geographic Channel, el cual sería estrenado dos años después y se convertiría en el más sintonizado de este canal por cable. César es el autor de siete libros en inglés y español.

¿Cómo logró César cautivar a los perros y a los televidentes? Él usó todo lo que había aprendido en la granja de su abuelo, especialmente en lo que se refiere a los canes: Los perros responden muy eficientemente a los estímulos que consciente o inconscientemente les envían las personas que están a su alrededor. Es decir, si una persona siente temor ante un perro, probablemente lo exprese con su cuerpo, el cual se encorvará ligeramente, sus ojos estarán bien abiertos, los movimientos de sus manos serán rápidos. Estos gestos serán interpretados por el perro como una señal de que él (el perro) es el líder de la manada y que la persona con miedo debe quedar bajo su rango. Un perro así difícilmente obedecerá a su dueño.

El método de César se centra en el manejo de un perro con lo que él llama “calma-asertiva enérgica” con la cual los dueños de perros deben establecer su papel como líderes de la manda. En más de una entrevista ha dicho que él

“no entrena perros, sino a las personas”.

César recomienda a los propietarios de los canes entender el efecto que tienen sus propias actitudes, emociones internas y posturas físicas sobre el comportamiento del perro. En sus obras aconseja a los propietarios mantener la postura fuerte (es decir, los hombros y el pecho hacia delante) y proyectar la sensación de que la persona está tranquila y es asertiva. En pocas palabras demostrarle al perro que el dueño es el líder de la manada y no al revés.

Es fascinante descubrir que este método de modificar el comportamiento y la postura puede generar un enorme impacto en animales como los perros, pero ¿podríamos llegar a ser susceptibles a este mismo fenómeno? ¿Su comportamiento y postura podría influir en las personas que lo rodean? Existe abundante material científico que asegura que sí.

¿Por qué aprender sobre comunicación no verbal le será de gran utilidad?

Las relaciones humanas están basadas en la comunicación, al escuchar esto automáticamente muchas personas asumen que la comunicación humana se centra principalmente en las palabras, pero ¿es esto cierto?

Para ofrecer una respuesta sustentada tenemos que remontarnos al año 1967, cuando se realizaron una serie de experimentos liderados por el psicólogo Albert Mehrabian, actualmente profesor emérito de psicología de la Universidad de California en Los Angeles (UCLA) y uno de los pioneros en el estudio de la comunicación no verbal.

Sus experimentos buscaban medir las percepciones sobre actitudes y sentimientos que una persona tenía mientras conversaban con otra, allí se encontró que en ciertas situaciones en que la comunicación verbal es altamente ambigua, un abrumador 93 % de la comunicación la recibimos de las variaciones en la voz y de los gestos o movimientos del cuerpo.

Mehrabian estableció que solo el 7 % de la información se atribuye a las palabras (el texto de lo que decimos), mientras que el 38 % se atribuye a la voz (entonación, proyección, resonancia, tono, etc.) y el 55 % al lenguaje corporal (gestos, posturas, movimiento de los ojos, respiración, etc.). Evidentemente el psicólogo aseguró que existen una serie de factores que pueden alterar estos porcentajes, pero en términos generales podemos darnos cuenta de la enorme importancia de la comunicación no verbal. No es solo lo que usted dice lo que cuenta, sino también cómo lo dice.

Como todos hablamos, leemos y escribimos llegamos a pensar que ya somos

expertos comunicadores y creemos que no es necesario profundizar en nuestras habilidades. Entonces llegan los malos entendidos, las peleas, o las enemistades.

En cierta ocasión conocí a una persona que trabajaba en ventas, pero que tenía muy malas evaluaciones de los clientes, a diferencia de sus otros compañeros, simplemente no lograba cerrar las ventas. “No entiendo”, decía, “el producto es bueno, yo repito el discurso de ventas que me dieron, pero nada funciona, creo que no tengo don de gentes”. Es interesante notar que algunas personas piensen que en realidad su problema es que no tienen “don de gentes”, como si se tratara de algo mágico con que nacen algunas personas y otras no.

La comunicación no solo es una habilidad que podemos cultivar, es una poderosa herramienta que nos puede servir en la vida personal y profesional.

¿Invierten las empresas en capacitación sobre habilidades de comunicación? Si quieren salir adelante deberían considerarlo. Muchas compañías prefieren perder clientes (por mal servicio) o constante cambio de personal, antes que entrenar a su equipo en mejorar sus habilidades en comunicación.

En un mundo en donde hemos perdido paulatinamente el contacto personal y en donde se han unificado los productos y servicios, la capacitación en comunicación no verbal es clave para un futuro más próspero a nivel empresarial, para organizaciones o iglesias más cálidas, para parejas mejor conectadas y para familias más integradas.

La era de la comunicación menos personalizada

Vivimos en el apogeo de la era de las telecomunicaciones en medio del reinado del Internet, en donde todos estamos conectados y podemos comunicarnos con cualquier parte del mundo, en cualquier momento, desde cualquier lugar. Paradójicamente esta es la generación que está dejando de mirarse cara a cara para hablar. Fácilmente usted puede encontrar a personas de casi todas las edades, agrupadas una al lado de la otra sin intercambiar palabra alguna, se mantienen en silencio conectados a sus teléfonos o tabletas. Es particularmente interesante mirar a grupos de jóvenes “platicar” vía mensaje de texto o chat con sus amigos y finalmente cuando están junto con esos amigos, se ponen a enviar mensajes a otros amigos.

Si en esta época un profesional aprende a descifrar los mensajes escondidos en el lenguaje no verbal, tendrá una enorme ventaja sobre sus competidores, pues si como sociedad estamos perdiendo la sensibilidad a este tipo de comunicación personalizada, quienes dominen esta herramienta al momento de negociar, al momento de establecer un negocio, al momento de comprar, al momento de vender, lograrán resultados que dejarán perplejos a sus colegas.

Las prácticas no verbales de los líderes altamente efectivos

Los psicólogos e investigadores Patryk y Kasia Wezowski (fundadores del Centro de Lenguaje Corporal de Bélgica) realizaron una exhaustiva investigación analizando el leguaje corporal de líderes en los últimos 150 años, con la finalidad de buscar claves que puedan predecir el éxito de un líder en una tarea determinada, solamente por su comunicación no verbal.

Entre las características comunes que encontraron en los líderes exitosos se destacan:

1) Son buenos observadores del comportamiento humano

Las personas que se destacaron en una posición de liderazgo generalmente se mostraban más atentas y analíticas cuando interactuaban con otra persona. Solo por citar un ejemplo de su investigación, analizaron a varios grupos de vendedores en diferentes compañías y descubrieron que los vendedores que eran más observadores con sus clientes, lograban consistentemente un promedio de 25 % a 30 % más de ventas que sus colegas.

2) Utilizan el lenguaje corporal a su favor

Los líderes exitosos no solo están más atentos a su entorno, también están más conscientes de su propio lenguaje corporal. Los esposos Wezowski

aseguran que estos individuos (consciente o inconscientemente) de hecho usan su cuerpo para enfatizar un punto, para trasmitir una orden o para transmitir sutilmente una petición.

Capítulo 2) Claves para clarificar mensajes confusos

Cuando conocí a Michelle (mi esposa) yo trabajaba como reportero en una estación nacional de televisión en Ecuador, un colega nos presentó. En ese momento estaba ayudando a este colega a realizar un reportaje, cuando la vi, me apareció una muchacha muy atractiva, muy inteligente, alegre y para colmo era estudiante de producción de televisión ¿qué más podía pedir? Cuando ella me preguntó qué estábamos haciendo mi colega y yo, experimenté un conflicto interior; Se cruzó por mi mente demostrarle todos mis conocimientos de producción de televisión y tratar de impresionarla, por otro lado no quería ser tan obvio de que ella me gustaba. Me puse nervioso y le dije “ya sabes, cosas de televisión”. Años más tarde ella me confesó que había pensado que yo era un pedante y antipático. Gracias a Dios tuve una segunda oportunidad para hablar con ella, ya con los nervios controlados, y luego una tercera, una cuarta y... bueno, ya llevamos más de una década de feliz matrimonio.

Mi nerviosismo hizo que proyectara una actitud que resultó ser contraproducente, y lo mismo le puede ocurrir a usted. Por ello si bien es importante saber descifrar los mensajes que percibimos de las otras personas, también lo es saber cómo controlar nuestro propio lenguaje corporal y evitar enviar mensajes ambiguos, o usar (sea por costumbre o de manera accidental) gestos que pueden ser malinterpretados.

Recomendaciones para interpretar correctamente la comunicación no verbal

Cuando he impartido conferencias sobre la interpretación de lenguaje no verbal es frecuente encontrarse con personas que piensan que quienes estudiamos este tema, tenemos la habilidad de leer la mente de otras personas y en realidad esto no es así.

El lenguaje no verbal puede darnos pistas, señales, o claves para entender ciertos sentimientos escondidos en las personas a través de los gestos, mejor dicho, el conjuntos de gestos aplicados a ciertas circunstancias. Un experto en lenguaje no verbal no lee la mente, es un ávido observador.

Al igual que en un rompecabezas, cuando unimos ciertas expresiones, gestos, posturas, tonos en momentos claves de la interacción con que la persona a quien estamos analizando, podemos tener un panorama más claro sobre lo que la otra persona siente, pero sin decir nada.

Este entrenamiento requiere cierta práctica, pues no siempre lo que usted vea y escuche en cualquier situación necesariamente refleja las actitudes reales que la gente pueda tener. Por ejemplo, si usted da una conferencia y nota a una persona que se cruza de brazos, generalmente podríamos pensar que está cerrada a lo que usted dice, o se opone a lo que escucha, pero si nos damos cuenta que esa persona se encuentra bajo la ventila del aire acondicionado y no tiene una chaqueta, lo más probable es que en realidad cruzó los brazos porque tiene frío.

Para evitar confusiones, a continuación veremos algunas claves generales que le pueden ser de utilidad a la hora de interpretar el lenguaje no verbal de una

persona.

1) Descarte los mitos

Muchas personas que creen tener una “habilidad innata” para interpretar el lenguaje no verbal de una persona pueden poner su propia experticia por sobre la evidencia científica. ¿Qué quiero decir con esto? Supongamos que una madre quien ha visto crecer a su hijo y sabe que cada vez que él miente el rostro se le pone más rojo de lo normal. Ahora, este conocimiento es útil y sumamente práctico en este caso en particular, pero no se puede pretender que los rostros de todas las personas que mienten se enrojezcan, pues ese no siempre es el caso.

Como este, circulan cientos de mitos sobre la comunicación no verbal, páginas de internet, comentarios en redes sociales, artículos mediocres en revistas de chismes, películas, entre otros se han encargado de difundir esos mitos. La mejor forma de discernir si una creencia tiene sustento o no puede ser conociendo la fuente, es decir de dónde procede esa información. Si alguien le da algún “secreto” para descifrar el lenguaje no verbal, pregunte de dónde obtuvo esa información, si viene de alguna fuente con reconocida reputación o con un respaldo científico, en hora buena, pero si oyó esa recomendación de alguna revista de chismes o de algún programa de televisión de farándula, pues probablemente no tenga tan sólido fundamento.

2) Los gestos son como palabras sueltas

Si alguien le dice: “flor”, “fotografía”, “puerta” usted podrá reconocer que

son palabras en español, pero que juntas no tienen sentido. Necesitamos más palabras y hasta un verbo para que tengan ciento sentido. En el ejemplo anterior, si escuchamos decir “Vi la fotografía de una flor que crecía al pie de una puerta”, esa frase tiene perfecto sentido, usted hasta se pude imaginar una pintura así. Lo mismo sucede con los gestos.

Más adelante veremos algunos gestos sueltos y su significado, pero lo importante no es tomar de forma aislada el gesto y de allí hacer una interpretación. Si un joven habla con una muchacha atractiva y ella le sonríe, él debería esperar por otras señales, gestos, posturas y tonos antes de estar convencido de que ella está enamorada de él.

En resumen debemos leer los gestos de forma agrupada, nunca un gesto solitario aislándolo de otros gestos o circunstancias. Recuerde que los gestos son como palabras (una palabra puede tener varios significados) necesitamos formar una “frase” que tenga sentido, luego “leer” varios grupos de gestos en el contexto de la persona que los transmite para tener una interpretación más cercana a la realidad en el lenguaje no verbal.

En el ejemplo anterior, si el joven ve que la muchacha que le sonrió, también le sonríe de la misma manera a una maestra y a otro compañero de clases, lo más probable es que ella solamente se esté comportando de forma amable con todos. Ahora si la muchacha se acerca a él, comienza a jugar con su cabello, se muestra algo nerviosa y sus pies están en dirección al joven, todo este conjunto de gestos pueden sugerir que efectivamente hay cierta atracción física de ella hacia él.

3) Busque las contradicciones

Es probable que usted se haya topado con un caso así: Una pareja de novios está conversando y llega una tercera persona quien saluda a la joven, entonces le dice a su amado “¿Te acuerdas de Juanita? Ella estuvo en la fiesta del año pasado”. El novio no tiene idea quien es Juanita, casi podría jurar que es la primera vez en su vida que la ve, pero como no quiere hacer sentir mal a su novia (pues al parecer es su amiga), decide ofrecer una mentira: “Claro... si... Juanita... que alegría volver a verte...” El problema es que el rostro del novio no expresa alegría genuina (sonrisa abierta, arruga las comisuras de los ojos, también llamadas patas de gallo) sino que al contrario, abre bien los ojos, sube las cejas y sube la barbilla, que son el conjunto de gestos que señalan sorpresa.

Cuando las palabras no concuerdan con las expresiones que emitimos se produce una contradicción. Esto también puede ocurrir con nuestras palabras.

El padre del psicoanálisis, Sigmund Freud, fue el primero en formular lo que se conoce como el “acto fallido” (también llamado desliz freudiano) que es una acción, palabra, olvido u omisión que pone de manifiesto una emoción o sentimiento reprimido que sin saberlo tenemos escondido (reprimido) y que sale a la luz.

Por ejemplo, si una persona frecuentemente no recuerda dónde dejó las llaves antes de salir al trabajo, es probable que inconscientemente se quiera quedar en casa. O si usted organizó una fiesta y gastó más de lo que planificó en los preparativo y llega uno de sus invitados con dos personas adicionales que usted no esperaba, y si al saludarlas les dice si querer “mucho gasto”, podemos tener una idea de en dónde está su mente.

Freud relata que en una sesión con una paciente notó que ella decía con sus palabras que su matrimonio era feliz, pero al mismo tiempo bajaba el tono de

su voz e inconscientemente se sacaba su anillo de casada del dedo. Más adelante en la conversación Freud ratificó sus sospechas: la mujer le confesó que el matrimonio estaba en crisis.

Una clave para interpretar el lenguaje no verbal es estar atentos a las contradicciones entre los grupos de gestos y las palabras.

4) Siempre tenga presente el contexto

Generalmente, si usted le pregunta algo a una persona y su interlocutor al responder se comienza a rascar la cabeza, esta puede ser una señal de que la persona está nerviosa, de incertidumbre, de que probablemente esté mintiendo, sin embargo pese a que esta es la teoría, es muy importante que tomemos en cuenta si hay otros factores que pueden provocar el gesto, por ejemplo, una persona espontáneamente también se puede rascar la cabeza si tiene caspa u otra condición médica parecida, el sudor también puede ser otro factor, especialmente si estuvo haciendo ejercicio físico o hace mucho calor.

5) Práctica, práctica, práctica

Un experto en la interpretación del lenguaje no verbal es ante todo un apasionado observador del comportamiento humano. Esto se logra con práctica.

La intensión de este libro es que vayamos un paso más allá de la distracción tecnológica, que demos un paso más allá de confiar únicamente en ciertos aparatos para poder comunicarnos, sino que podamos leer entre líneas lo que

una persona realmente piensa, lo que una persona realmente siente y eso se ejerce a través del poder de la observación.

Para mejorar nuestra capacidad de observación podemos estar constantemente mirando las personas con las que estamos interactuando, tomando conciencia de lo gestos, de la misma manera debemos tratar de tomar conciencia de la forma cómo nosotros nos comunicamos, debemos desarrollar cierto grado de conciencia sobre cómo estamos siendo vistos por otras personas y estar conscientes de esos gestos, gesticulaciones, de esas muletillas que tenemos.

Un buen ejercicio que puede hacer desde casa es estar atento a la mayor cantidad de gestos, contradicciones, cambios de tono o posición del cuerpo cuando hablemos con nuestros hijos o nuestro cónyuge. Dedique un momento en el día para hablar con sus hijos y con su pareja. Apague el televisor, desconecte el computador, deje de lado los teléfonos inteligentes y las tabletas, cuando hable con sus seres queridos ofrézcales el 100 % de su atención, notará fascinantes patrones, descubrirá nuevos detalles, pero por sobre todas las cosas, estará más conectado que nunca con su familia. Todo lo que aprenda aquí lo puede poner en práctica en el laboratorio de su hogar, luego con sus amigos y después en el mundo de los negocios.

Capítulo 3) Espacio vital: Dos mandatarios rudos caminan alegremente tomados de la mano

Era la primavera del año 2005 cuando el presidente George W. Bush debía reunirse con el príncipe Abdullah de Arabia Saudita en un rancho propiedad del mandatario estadounidense, ubicado en Crawford (Texas). Los temas a tratarse serían la producción y precio del petróleo. Lo que allí se decidiría afectaría a buena parte del planeta. Pese a la enorme seriedad del asunto, en la reunión sucedería un hecho inesperado para los fotógrafos y otras autoridades presentes.

Cuando Bush recibió al príncipe, los dos mandatarios se saludaron con un beso (como es la costumbre en medio oriente), se tomaron de la mano y comenzaron a caminar con sus manos estrechadas por un tramo relativamente largo, hasta llegar al lugar de la reunión. Los fotógrafos no dejaron de disparar sus cámaras y rápidamente la imagen de Abdullah y Bush caminado tomados de la mano le dio la vuelta al mundo, en aquel entonces esas fotografías se usaron en más de ocasión para ejemplificar la dependencia que tiene Estados Unidos del petróleo y su rol en Medio Oriente.

En occidente consideramos que dos personas que caminan tomadas de la mano tienen cierta relación de intimidad, pero en otros países esto puede ser interpretado de manera diferente. Lugares en donde está absolutamente prohibido el beso público entre dos personas del sexo opuesto (como los

Emiratos Árabes Unidos o Arabia Saudita por ejemplo) no es raro ver a dos hombres besarse en la mejilla o caminar de la mano, pues esto se los considera como un gesto de que son buenos amigos. ¿Qué provocó este choque cultural?

Espacio vital: ¿A qué distancia se siente cómodo con una persona?

Los seres vivos por naturaleza establecemos un espacio físico propio, un territorio determinado en donde nos sentimos cómodos y permitimos o no que otros interactúen con nosotros.

En el reino animal son muy frecuentes los casos de animales territoriales que etiquetan sus dominios mediante marcas olfativas, visuales y sonoras. Un ejemplo son los gatos caseros, que dejan varias marcas que sirven de advertencia para alejar a huéspedes no deseados, como impregnar su olor (feromonas) frotando parte de su cuerpo contra objetos y personas. Esta es la forma de marcar el territorio más tolerada por los dueños, quienes normalmente piensa que el gato es muy cariñoso cuando frota su espalda contra la pierna de su dueño, pero en realidad el gato está diciendo “esta persona es mía”.

Con los seres humanos ocurre algo parecido, pues naturalmente nos sentimos amenazados por lo desconocido, es por ello que hemos desarrollado mecanismos de defensa que establecen una distancia dentro de la cual nos sentimos cómodos o no con otra persona. Solemos poner cercas, colocar carteles, firmar acuerdos legales, entre otros métodos para decirle al mundo que cierto lugar es nuestro y que no queremos extraños. Esto está igualmente determinado por la cultura y los prejuicios de cada individuo.

El antropólogo Edward T. Hall fue el primero en elaborar una teoría que describe las distancias medibles entre las personas mientras interaccionan entre sí, a las cuales llamó distancias proxémicas, de hecho elaboró una escala basada en el comportamiento del estadounidense promedio, en su libro

“The Hidden Dimension” para establecerlas.

Según esta teoría existen varias distancias sociales: La distancia pública, la social, la personal y la distancia íntima.

Distancia pública

Se da a más de 12 pies (3.6 metros). Es la distancia idónea para dirigirse a un grupo de personas. El tono de voz es alto y esta distancia es la que se utiliza en las conferencias, coloquios o charlas.

Distancia social

Entre 4 y 12 pies (1.20 y 3.5 metros)

Es la distancia que nos separa de quienes no tenemos ninguna relación, de los extraños. Si usted camina por la calle, va de compras a una tienda o pasea por el parque, se dará cuanta que la gente que pasa a su lado generalmente no atraviesa esta distancia y si lo hacen, será solo por unos segundos.

Cuando extraños se juntan en un lugar dentro de esa distancia (por ejemplo haciendo fila para entrar a un lugar, en la sala de espera de un aeropuerto, o si quedan atrapados por unos minutos en el ascensor), muchos se sienten algo incómodos, pues no nos gusta estar entre extraños, así que entablan una conversación con alguna persona cercana para dejar de ser extraños. Ahí son muy útiles las conversaciones sobre el clima, para “romper el hielo”.

En esas mismas circunstancias otros prefieren ignorar a quienes los rodean y

se encierran en su mundo privado escondiéndose detrás de un periódico que está leyendo, entre unos audífonos, o revisando (quizá jugando) con un teléfono celular.

Distancia personal

De 1.56 a 4 pies (de 46 a 120 centímetros)

En esta zona aceptamos a personas con quienes nos relacionamos frecuentemente, personas conocidas a las cuales aceptamos y le damos cierto grado de confianza, pero no de intimidad.

Generalmente esta es la distancia que las personas mantienen en los lugares de trabajo, reuniones, la iglesia, fiestas, etc. Esta distancia generalmente es equivalente a la que se genera si estiramos el brazo.

Si una persona que no nos inspira confianza conversa con nosotros y se acerca a esta zona, instintivamente daremos pasos hacia atrás, para mantener la distancia.

Tal vez a usted le ha ocurrido que en una reunión usted inicia una conversación con alguien en un lugar y luego de unos minutos termina la conversación con esa persona en otro lugar.

Distancia íntima

Entre 6 y 18 pulgadas (15 y 45 centímetros)

Es la distancia más corta y atesorada por cada persona. Para que permitamos

que alguien llegue tan cerca de nosotros es porque tenemos mucha confianza y en algunos casos existirá una conexión emocional, pues la comunicación se realizará a través de la mirada, el tacto y el sonido.

Es la zona de la pareja, los hijos, la familia cercana o los amigos íntimos. Si un desconocido se acerca rápidamente hasta esta zona, instintivamente se generará un sentimiento de rechazo y alejamiento. La persona se puede sentir agredida.

Variaciones culturales

Las cuatro distancias proxémicas varían dependiendo de la cultura. Por ejemplo, cuando un grupo humano tiene la costumbre de mantener una relación de constante contacto físico, menor distancia se requiere en la comunicación. Por el contrario, cuanto menos contacto físico exista en una cultura, mayor será la distancia en la comunicación.

Existen diversas culturas en donde es común el constante toque de hombros, manos y abrazos durante las conversaciones (como en ciertos países árabes o latinoamericanos), la distancia que mantendrán dos personas que conversan será menor que la que existe entre dos personas provenientes de culturas en donde el contacto físico es escaso o nulo durante una conversación (como en Estados Unidos, Canadá y ciertos países asiáticos o noreuropeos y por ejemplo).

No es de extrañar que durante una conversación frente a frente, por ejemplo, entre un guatemalteco y un noruego, el latino inconscientemente se vaya acercando cada vez más para sentirse cómodo, mientras su interlocutor inconscientemente se aleje por la misma razón.

En Arabia Saudita, una persona puede encontrarse prácticamente nariz con nariz con un socio de negocios porque el espacio social árabe equivale al propio espacio íntimo.

Usos prácticos del espacio social

Si usted es de las personas que al saludar por primera vez a alguien le agarra del brazo a su interlocutor o lo abraza, primero considere si usted no está invadiendo el espacio íntimo, en base a la herencia cultural de la otra persona. A continuación algunas recomendaciones.

Distancia cómoda

Al saludar a alguien y conversar con esa persona mientras están de pie, mantenga una distancia igual al largo de su brazo, si su intención es que la persona con la que habla se sienta cómoda con usted.

Evite las persecuciones

Si al conversar frente a frente con alguien, estando de pie, nota que la persona se comienza a alejar, no la persiga. Manténgase en lugar donde usted está parado hasta que su interlocutor encuentre una distancia cómoda con la cual se quiera comunicar con usted.

Reconquiste la atención

Si al conversar con alguien frente a frente nota que la persona se empieza a alejar, constantemente mira hacia otro lugar y sus pies apuntan en una dirección distinta a donde usted está (esto último lo veremos con más detalle

en otro capítulo), esto puede sugerir que su interlocutor perdió el interés en la conversación con usted. Si esto ocurre y usted quiere mantener la atención de la persona con la que habla, pregunte a su interlocutor algo relacionado con un tema que usted sabe que le gusta a él o ella, esto puede ayudar a que se conecte nuevamente con usted. Si esto no funciona, trate de enseñarle un documento, fotografía o video que lo fuerce acercase a usted, y una vez que recapture su atención es momento para usar sus argumento o puntos fuertes de venta.

Sepa cuando decir adiós

Siguiendo con el ejemplo del potencial cliente, si nota que su interlocutor perdió el interés en su conversación y no logra que se reconecte con usted, aproveche esos pocos segundos finales para plantear una posible cita en el futuro, intercambiar tarjetas. No espere a que el cliente se despida, tome la iniciativa y avance hacia él o ella, dígale que usted debe salir o debe ver a otra persona, pero que le encantaría seguir en contacto, ofrézcale su tarjeta o directamente pida la dirección de email o número telefónico de su cliente.

Parte II: Mensajes escondidos

“En las palabras se refleja el talento, y en las miradas, el alma”

José Selgas y Carrasco (Poeta español)

Capítulo 4) Cómo saber lo que realmente siente una persona

Paul Ekman, uno de los cien psicólogos más destacados del siglo XX y pionero en el estudio de las emociones y su expresión facial, desarrolló una investigación revolucionaria. Se preguntó ¿Son los gestos iguales para todos en todas las culturas? Para responder esta pregunta viajó a diversos lugares del planeta durante la década de 1960, especialmente a zonas aisladas, que tenían muy poco o ningún contacto con otras culturas foráneas.

Una de sus visitas más destacadas la realizó en varias comunidades de Papúa Nueva Guinea hasta ese momento no contactadas con el mundo exterior. Se realizaron diversos experimentos con los nativos de esas remotas aldeas, por ejemplo, se les indicaba fotografías con rostros de personas que demostraban estados emocionales básicos como: alegría, tristeza, miedo, desprecio, sorpresa, etc. y les pedía que describieran la emoción que veían en las fotografías. Ekman quería saber si es que estos gestos que hacemos al estar alegres, o la forma como ponemos nuestros rostros al estar enojados son entendidos de una manera cultural o si son universales, es decir si son independientes de la cultura, o parte de nuestro conocimiento innato.

El científico y sus colegas creían que los gestos del rostro serían diferentes dependiendo de las culturas, pero la evidencia señaló lo contrario.

Luego de varios años de investigación, un sinnúmero de pruebas de campo y el análisis de cientos de horas de cintas filmadas en los pueblos no contactados, el equipo concluyó sin lugar a dudas que las emociones que

expresamos con el rostro son universales.

Una persona alegre en Corea del Norte tiene las mismas características físicas en su rostro que una persona alegre en Brasil. Una persona sorprendida en Jordania desplegará los mismos gestos en su rostro que una en Colombia.

¿Qué expresiones son universales?

Es importante distinguir una emoción de otra. Es fácil diferenciar a alguien que está alegre de alguien que está enojado, pero ¿se puede distinguir a alguien con miedo de una persona que muestre sorpresa? Son emociones muy diferentes y pueden darnos un contexto distinto cuando analizamos a alguien.

A continuación veremos brevemente las características más distintivas de las siete emociones básicas universales, lo haremos de manera sencilla pues pese a que existe un complejo código de movimientos de los músculos que están involucrados en las diferentes emociones, en la práctica hay rasgos notorios que saltan a simple vista.

1) Alegría

La sonrisa es el gesto más característico de una persona alegre, sin embargo no todas las sonrisas son iguales. Existen risas fingidas, sonrisas diplomáticas, risas sarcásticas y hasta hay personas que lloran de felicidad. ¿Cómo distinguir una sonrisa verdadera? Muchos podían pensar que la clave de una sonrisa genuina está en los labios, pero la realidad es que se puede saber si una persona ríe de verdad en los ojos, las comisuras de los ojos (o las llamadas patas de gallo) más específicamente.

Es verdad que una risa auténtica por lo general nos permitirá ver parte de los dientes de la persona, pero el secreto es además mirar las comisuras exteriores de los ojos (o patas de gallo), si se arrugan mientras levanta las mejillas y sonríe, lo más probable es que la persona realmente le causó gracia el chiste que le contamos o que esté feliz de vernos. Una sonrisa fingida

carecerá de estas arrugas en los ojo.

Tome en cuenta que si la persona se inyectó Botox en las comisuras de los ojos (o patas de gallo) será difícil identificar esta señal.

2) Enojo

La ira se manifiesta en el rostro con el movimiento de las cejas hacia abajo como queriendo unirse sobre la nariz. Entre las cejas aparecen líneas verticales. Los ojos miran de forma fija. Los párpados inferiores están tensos. En muchos casos las fosas nasales se ensanchan.

La persona enojada presiona firmemente las esquinas de los labios que se tensan como si la persona quisiera gritar pero se contiene. Adicionalmente la barbilla se levanta.

3) Sorpresa

Esta emoción suele ocurrir de forma breve y puede ser la antesala de otras. Las cejas se levantan y arquean. La piel que está debajo de las cejas se estira. En la frente aparecen arrugas horizontales. Los párpados superiores suben, pero los inferiores no están tensos.

La mandíbula se deja caer y la boca está entreabierta, pero sin estirarse. Muchas personas cuando se sorprenden se tapan la boca abierta con las manos.

4) Miedo

Se levantan las cejas y se acercan. Aparecen arrugas en el centro de la frente y entre las cejas. Se elevan los párpados superiores, mientras que los inferiores se tensan.

Los labios se separan y se alargan hacia atrás en dirección a la comisura de los mismos. En muchos casos los orificios nasales se ensanchan.

5) Asco

Usted podrá detectar si una persona tiene asco o desagrado si en su rostro hay una contracción del músculo que frunce la nariz y estrecha los ojos, además los párpados inferiores se levantan. El gesto de la nariz arrugada ocurre mientras simultáneamente se eleva el labio superior, mientras que el labio inferior también se eleva o se curva hacia arriba.

6) Tristeza

Una persona genuinamente triste exhibirá un rostro con las cejas hacia adentro y hacia arriba, es decir la parte de la ceja que está cerca de las comisuras exteriores de los ojos bajan, mientras la que la parte de la ceja que está cerca de la nariz sube. La piel que se encuentra debajo de las cejas forma una especie de triángulo. Los ojos se cierran levemente.

La mandíbula sube y los labios se mueven hacia abajo y el labio inferior sobresale un poco. Esta es una de las emociones más difíciles de fingir.

7) Desprecio

Esta emoción generalmente denota que la persona que lo exhibe siente algún tipo de superioridad sobre otra persona o situación. La expresión facial es parecida al asco, pero se diferencia en que el rostro exhibe solo una esquina de la boca levantada (en el labio superior), como un tipo de sonrisa a medias. En muchos casos los ojos se mueven hacia atrás o hacia un lado como si inconscientemente no quisiera mirar a la persona o situación que provoca esta emoción.

Con el paso del tiempo otros investigadores, incluido el propio Ekman, han expandido esta lista de emociones básicas, pero en general estas son las más fáciles de detectar.

¿Existe un método científico para saber lo que la otra persona realmente está sintiendo?

La respuesta es simple: sí, es el análisis de las microexpresiones.

Además de descubrir que los gestos del rostro para las emociones básicas son universales, el equipo de Ekman encontró adicionalmente una idea revolucionaria: Cuando una persona quiere ocultar una emoción, su rostro inequívocamente le puede traicionar.

Como su nombre lo indica, las microexpresiones son gestos faciales momentáneos e involuntarios que expresan ciertas emociones percibidas, pero escondidas. Suelen ocurrir en situaciones muy importantes para la persona (en donde se arriesga algo que ganar o perder).

Las expresiones faciales comunes (macroexpresiones) son fáciles de controlar, usted puede simular una sonrisa de protocolo cuando se encuentra con una persona que en realidad no le cae bien, pero es muy difícil esconder las microexpresiones, estas le dirán al mundo lo que realmente está sintiendo. Siguiendo con el ejemplo del encuentro con esa persona con quien usted no simpatiza, pese a que en su rostro se dibuje una sonrisa, en el momento en que esa persona le extienda su mano para saludarle, es muy probable que en su mente ocurra un conflicto entre dos ideas: el desagrado que le genera esa persona y la necesidad social de mantener sus modales, como resultado y sin que usted lo note, su ceño se fruncirá por un diminuto instante, acto seguido regresará la sonrisa de protocolo a su rostro.

Lo que Clinton calló

Un ejemplo clásico del poder de las microexpresiones se puede detectar en el video de la rueda de prensa del presidente Bill Clinton (en enero de 1998) cuando salió ante las cámaras y negó que había tenido relaciones sexuales con la joven funcionaria Mónica Lewinsky. Justo al final de su breve declaración, luego de agradecer a la prensa y empezar a marcharse, en el instante en que deja de ver a las cámaras inclina ligeramente la cabeza y esconde sus labios de tal manera que las comisuras de su boca forma una pequeña letra “U” invertida, mientras mantiene sus ojos y cejas neutrales. Estas son las características de la expresión facial de la vergüenza. Más tarde, en agosto de 1998, el entonces presidente nuevamente compadeció frente a las cámaras y esta vez admitió que había tenido una “relación física inapropiada” con Lewinsky.

Un problema de tiempo

Ahora que ya se sabe distinguir claramente cada emoción y entonces si sabe que las microexpresiones son tan efectivas, que ocurren inconscientemente y que son universales ¿por qué nos las usa todo el mundo para saber lo que la otra persona realmente siente? Existe un limitante: la duración. Llas microexpresiones se manifiestan en el rostro en fracciones de segundo.

Imaginemos un escenario. Un padre confronta a su hijo adolescente y lo acusa de haber jugado una broma pesada a su hermano menor al empujarlo a la piscina de la casa pese a que estaba con el uniforme de la escuela. El joven acusado niega su participación en la broma pesada, le dice visiblemente molesto a su padre que “fue un accidente”. En una situación como esta, si es que el adolescente está mintiendo y de forma premeditada empujó a su hermano como una broma, no es de extrañar que en algún punto de la

conversación en su rostro enojado se dibuje una sonrisa cuando hable del incidente. Esto ocurrirá en menos de un segundo y luego regresará su rostro a la expresión de enojado. Si el padre no estuvo atento puede perder esta clara señal.

¿Cómo usar las microexpresiones a nuestro favor?

Existen dos formas como se pueden detectar estas microexpresiones: La primera es grabar la conversación por video y luego analizarla con detenimiento. Esto es usado comúnmente por agencias como el FBI, la CIA, varios departamentos de policía, asesores de imagen, expertos en asesoría política, entrevistadores profesionales, entre otros. La segunda forma es recibiendo un entrenamiento que le permita familiarizarse con las expresiones faciales y su relación con las emociones, para que cuando ocurran, sepa exactamente qué fue lo que vio.

Uno de los expertos mundiales en este tema es Joe Navarro, exagente del FBI, psicólogo y autor de varios libros sobre la comunicación no verbal, nos ofrece algunas claves para usar las microexpresiones, las cuales escribió en un artículo publicado el 24 de diciembre de 2011 en la revista Psychology Today, en donde dice lo siguiente:

“Una manera de entender los gestos o comportamientos faciales es dividirlos por lo que hacen, no en si son mini, micro o macro expresiones, y así no se tiene en cuenta la velocidad... La siguiente no es una lista exhaustiva, pero si se centra en cinco áreas en las que será más fácil, según mi experiencia, identificar cómo otras personas realmente se sienten o lo que piensan:

Gestos faciales de nerviosismo y tensión

- Frente arrugada.

- Ojos entrecerrados.

- Compresión de los labios.

- Labios son succionados hacia la boca.

- Labios temblorosos.

- Barbilla temblorosa.

- Las esquinas de la boca tienen espasmos o se mueven de forma poco natural muy rápidamente hacia el oído.

Gestos faciales de desagrado o desacuerdo

- Tener los labios fruncidos por lo general significa que no nos gusta algo o no estamos de acuerdo (este gesto se puede ver en bebés de tan sólo cuatro semanas).

- Arrugar la nariz (nariz se mueve muy rápidamente como una señal abreviada de disgusto).

- La mitad superior del labio sube en un lado a medida que lo hace la nariz.

- Mover los ojos hacia arriba.

- Parpadeo rápido (que suele presentarse cuando alguien dice algo con lo que estamos fuertemente en desacuerdo).

- Los párpados se cierran pero tardan un poco más de lo normal en abrirse.

- Mirar de reojo (piense en Clint Eastward en un duelo del Viejo Oeste).

Gestos faciales para aliviar el estrés

Hay un gran número de señales faciales que se pueden desarrollar repentinamente o que aparecen de forma permanente para hacer frente a la tensión. Algunos ejemplos son:

- Parpadeo incontrolable.

- Espasmos en la mejilla.

- Temblores incontrolables del ojo.

- La mandíbula se empuja hacia adelante.

- La mandíbula se desplaza hacia los lados.

- Morderse la lengua.

- Tirar del vello facial.

- Tocar repetitivamente la nariz o el párpado con un dedo.

Estos comportamientos no sólo son repetitivos, se pueden manifestar más intensamente bajo situaciones de estrés y en ocasiones pueden llegar a ser muy rápidos... Las conductas repetitivas son comportamientos calmantes, es por ello que desarrollamos tics nerviosos en primer lugar. El cerebro se beneficia de estos movimientos musculares repetitivos como una forma de calmante; sin embargo, puede convertirse en un problema patológico.

Gestos faciales asimétricos

En esta categoría se involucran gestos que hacemos sólo con una mitad del rostro:

- Sonrisas falsas (más adelante analizaremos las características de una sonrisa genuina).

- Una sonrisa que involucra solamente la mitad de la cara.

- La persona sonríe pero los ojos se extravían o muestran tensión.

- La asimetría también se aplica a la discordia entre lo que se dice con lo que el cuerpo está transmitiendo, como alguien dice: 'Te amo' con los dientes apretados o con una cara tensa.

Gestos faciales de desprecio o desdén:

- Sonrisa de superioridad (una esquina de la boca se pone tensa por un lado, aparecen hoyuelos, o se mueve hacia el ojo o el oído).

- Se eleva la nariz en tono arrogante.

- Mover los ojos hacia arriba.

- Mirando con desdén o con recelo.

El desprecio, por cierto, no es una señal de engaño, se observa tanto en los inocentes, como en los mentirosos. El desprecio se ve a menudo entre los inocentes cuando fueron entrevistados por personas que ellos perciben como

incompetentes o de alguna manera inferiores. También se ven miradas de desprecio por parte de un grupo hacia sus opresores”.

Capítulo 5) El poder de la mirada a su favor

La mirada es uno de los elementos más expresivos del rostro humano. El movimiento de nuestras cejas, la posición de nuestros párpados, la dilatación de las pupilas, el contacto ocular, el acto de parpadear, a dónde dirigimos la mirada, entre otros, llevan claros mensajes muchas veces escondidos.

Si parpadea mucho puede perder las elecciones

El número de veces que se parpadea por minuto se relaciona con la seguridad o el nerviosismo de una persona. Si alguien parpadea mucho, es una señal de ansiedad e inquietud. Este acto parece tener un efecto en las personas que miran a alguien parpadear, de hecho según el experto en lenguaje corporal, Joseph Tecce, psicólogo de la Universidad de Boston, el parpadeo puede decidir una elección presidencial.

El ritmo de parpadeo normal oscila entre las 30 y 50 veces por minuto, con esto en mente, Tecce asegura que el candidato que parpadea en mayor medida durante los debates ha perdido todas las elecciones presidenciales de Estados Unidos desde 1980 -con la única excepción de George W. Bush, quien en el año 2000 perdió el voto popular pero ganó la presidencia-.

En el año 2008 Tecce contabilizó los parpadeos de los candidatos Barack Obama y John McCain durante sus debates. Según el experto Obama parpadeó en promedio 62 veces por minuto mientras que McCain parpadeó 104 veces por minuto. Al final Obama se impuso contra su rival con un contundente margen de 10 puntos de diferencia.

En las elecciones del 2012 Obama enfrentó a un candidato con un bajo índice de parpadeo, Mitt Romney. Tecce aseguró en aquel entonces al NY Post que ambos tenían un ritmo de parpadeo muy parecido. En el primer debate Obama parpadeó más (92 veces por minuto) que Romney (70), en el segundo y tercer debate el número de parpadeos se igualó. Al final Obama se impuso en las urnas por un estrecho margen (3.8 %).

Dilatación de las pupilas

La dilatación de las pupilas indican interés y atracción, estas se dilatan cuando se ve algo interesante o cuando vamos a tomar una decisión importante. Los jugadores profesionales de póquer, juego en donde el engaño forma parte de las estrategias para ganar, generalmente usan lentes refractarios o gafas obscuras justamente para que sus oponentes no miren las pupilas de sus ojos, pues las pupilas no engañan.

Las pupilas se dilatan y contraen no sólo como respuesta a los niveles de luz, sino también dependiendo del estado químico del cerebro. Cuando observamos algo que estimula nuestro interés nuestras pupilas se dilatan. Por el contrario, las pupilas se contraen cuando se observa algo que rechazamos. Estos cambios ocurren sin que nos demos cuenta de ello y al estar fuera de nuestro control, constituyen una valiosa herramienta para conocer el grado de interés de una persona con respecto a algo o a alguien.

Usted puede hacer un experimento. Si conversa con una persona querida en un ambiente de confianza y afecto, como su pareja, fíjese en el tamaño de la pupila de los ojos. Acto seguido saque de su bolsillo algún regalo muy especial, algo que la otra persona quería. Descubrirá que las pupilas de los ojos se hacen más grandes por unos segundos.

Contacto visual

Consiste en la mirada que una persona dirige a la mirada de otra. Las emociones influyen en el tipo de mirada que ofrecemos, por ejemplo, una pareja de enamorados que está disfrutando de una velada romántica, se ofrecerá miradas más intensas y largas. Algunos expertos señalan que si dos personas sienten mutua atracción se mirarán a los ojos por mucho más tiempo (más de un minuto sin bajar la mirada) que dos personas que no sienten una atracción evidente.

Las miradas varían según la situación. Esta suele ser más larga en una conversación entre sólo dos personas, mientras que los contactos visuales suelen ser más breves (de 3 ó 5 segundos) cuando se habla en grupo.

Si usted es de las personas que acostumbran a no mirar a los ojos de la gente, le sugerimos que cambie de estrategia y los mire, este simple gesto puede inspirar confianza en su interlocutor incluso los pude alegrar, pues según algunos investigadores solamente el acto de mirar puede inconscientemente generar alegría en la ora persona. De forma instintiva los seres humanos nos deleitamos en la mirada de otros. Un estudio canadiense llamado “La sensibilidad infantil a la dirección del ojo adulto” publicado en 1996, encontró en varios experimentos que la sonrisa de niños de 3 a 6 meses de edad disminuía cada vez que se les quitaba el contacto visual de una persona adulta.

¿Cómo tener una mirada cautivadora?

Charlie Houpert, autor del libro “Charisma On Command”, analizó el contacto visual que realizaron candidatos presidenciales, y llegó a la conclusión de que una de las figuras políticas más carismáticas por sus contacto visual en época de campaña fue Bill Clinton. Houpert asegura que la mirada del expresidente era cautivadora. “Cuando te habla directamente y te ve a los ojos es como si no hubiese otra persona”, dice.

El investigador describe tres claves en la mirada cautivadora del Clinton:

1) Miraba directamente a la persona

Cuando alguien le preguntaba algo (especialmente en debates y entrevistas), el político mantenía la mirada fija en la mirada de la otra persona la mayor parte del tiempo mientras elaboraba su respuesta.

2) Ojos más pequeños

Cuando Clinton respondía una pregunta, miraba al interlocutor fijamente y ligeramente estrechaba sus ojos. Este es un gesto asociado al análisis, pues demuestra que realmente está interesado en la pregunta (que la toma en serio) y que se está esforzando por responder de forma inteligente. Clinton jugaba con otros gestos de su rostro mientras respondía (sonreía, se ponía más serio, mostraba sorpresa, etc.) pero luego regresaba a la mirada analítica mientras elaboraba su respuesta mirando a una persona.

3) No cortar el contacto visual de forma abrupta

Cuando Clinton terminaba con su repuesta no bajaba la mirada, ni la desviaba abruptamente, primero hacía una breve advertencia con su cuerpo, es decir, cuando estaba por terminar su respuesta su cuerpo (especialmente sus pies o sus manos) giraba ligeramente hacia otro lado y luego fijaba la mirada hacia otro lugar cuando acababa de hablar. Al romper el contacto visual nunca bajaba la mirada, sino que se fijaba en otra persona u otro lugar a la altura de sus ojos (recordemos que bajar la mirada puede ser interpretado como un gesto de sumisión y en campaña electoral, o en los negocios, este no es necesariamente un buen gesto a desplegar).

¿Qué hace a una mirada atractiva?

La psicóloga y experta en relaciones humanas Vinita Mehta, (quien vive en Washington, DC) asegura que la blancura de nuestros ojos nos puede hacer más atractivos. En un estudio, a los participantes se les presentaron 200 imágenes en donde se veían solamente los ojos de alguien. Los investigadores manipularon digitalmente el tinte de la esclerótica, comúnmente conocida como la parte blanca de los ojos. En las imágenes, la mitad de las escleróticas fueron teñidas ligeramente de rojo y la mitad eran más blancas. Se pidió a los participantes que calificaran si la persona a la que pertenecían los ojos estaba triste, sana, si era atractiva o no. Los resultados revelaron que las personas con ojos enrojecidos fueron catalogadas como más tristes, menos saludables y menos atractivos en comparación con los quienes tienen ojos más blancos.

¿Influye el maquillaje?

El poder expresivo de los ojos ha sido muy conocido consciente o inconscientemente a través de la historia. Durante siglos los cosméticos han sido usados para embellecer las facciones del rostro y los productos usados para los ojos ocupan una parte significativa en un set de maquillaje moderno. En las mujeres, el maquillaje permite dar la sensación de ojos más grandes o de una mirada más profunda.

Esta tendencia es muy antigua, la primera prueba arqueológica del uso de cosméticos se encontró en el Antiguo Egipto, alrededor del año 4000 A. C. y fue el uso de grafito en polvo (Kool) para delinear los ojos.

El poder de una lágrima

Varios estudios han sugerido que cuando una persona llora genera una reacción de empatía en quien lo ve llorar, dependiendo por supuesto del contexto.

Igualmente el llanto ha sido usado por generaciones como un elemento de manipulación para conseguir algo. Muchos niños pequeños usan inconscientemente este recurso para manipular a sus padres.

Este patrón igualmente se repite en adultos. Ya lo dijo el poeta y dramaturgo español Lope de Vega: “No sé yo que haya en el mundo palabras tan eficaces ni oradores tan elocuentes como las lágrimas”.

En particular las lágrimas de las mujeres tienen una intensidad muy fuerte sobre los hombres, no solo a nivel psicológico, sino también a nivel químico.

Un estudio sugiere que las lágrimas femeninas tiene componentes que producen una disminución en los niveles de la hormona masculina testosterona.

La investigación del Instituto de Ciencias Weizmann y el Hospital Wolfson, ubicado cerca de Tel Aviv (Israel) publicada en 2011 en la revista Science Express, recopiló una amplia muestra de lágrimas de mujeres que habían llorado mientras veían películas tristes, luego estudiaron el comportamiento de varios varones a quienes se les pidió oler las lágrimas.

Los científicos descubrieron cambios en los latidos del corazón e índices respiratorios de los hombres que olfatearon las lágrimas. Se hicieron varias pruebas, incluyendo un escáner cerebral y se descubrió que se habían reducido los niveles de testosterona y por tanto bajó su nivel de deseo sexual.

Las lágrimas son una poderosa arma de doble filo. Si usted está en una discusión evite gritos o palabras hirientes que provoquen lágrimas en su interlocutor (o interlocutora), en muchos casos cuando las lágrimas brotan, cualquier argumento racional se eclipsa con el elemento emocional y la discusión está perdida.

Contacto visual y culturas

Cabe advertir que el significado del contacto visual puede variar en diferentes culturas, veamos dos ejemplos:

Según el estudioso en temas teológicos, Muhammad Al-Munajjid, en el Islam los musulmanes conservadores frecuentemente bajan su mirada e intentan no fijar sus ojos en la cara o los ojos de una persona del sexo opuesto en su primer contacto visual, a menos que sea su cónyuge o miembro de la familia. Esto ocurre como una forma de prevenir que se produzca lo que ellos llaman “tentaciones no deseadas”.

En otras palabras el contacto visual que está permitido entre un hombre y una mujer solo debería durar un par de segundos, pues se pide a las mujeres “que bajen la vista con recato, que sean castas” (Corán 24:30-31).

Si es que se permite una mirada prolongada, es únicamente bajo la condición de que sea una mirada limpia, es decir, que no despierte “deseo”, de lo contrario se la puede considerar como una “mirada adúltera” .

Mirada respetuosa

Según el investigador Robert T. Moran, en las escuelas tradicionales de Japón se enseña a los niños a dirigir su mirada a la altura del cuello de su profesor, o al nudo de su corbata. Igualmente entre los adultos se acostumbra a bajar la mirada cuando una persona habla con alguien que considera su superior o a una autoridad, como un gesto de respeto.

La atención y su cabeza

Cuando una persona escucha a otra (sea en una conversación o en una conferencia) y está muy interesada en lo que escucha, es decir está prestando atención, naturalmente inclinará ligeramente su cabeza hacia la derecha o la izquierda.

Capítulo 6) Los labios dicen más que solamente palabras

Por siglos diversas culturas se han obsesionado con los labios rojos en las damas, principalmente por su asociación inconsciente con la sensualidad y la belleza. De hecho un estudio científico señala que cuando un hombre conoce a una mujer, en los primeros diez segundos del encuentro en promedio pasará más de la mitad de ese tiempo mirando su boca, adicionalmente este tiempo puede variar dependiendo del color de los labios.

El estudio llevado a cabo por científicos de la Universidad de Manchester y publicado en noviembre del 2010 en el UK's Daily Mail, analizó los movimientos oculares de varios hombres a quienes se les presentó imágenes de diferentes mujeres.

Si la mujer tenía lápiz labial con una pizca de color rosa los participantes centraban su atención en los labios durante 6.7 segundos y si usaba un color rojo mantenían la mirada allí por 7.3 segundos.

Cuando las mujeres usaban lápiz labial, los hombres miraban sus ojos solamente por 0.95 segundos y su cabello por 0.85 segundos. En contraste cuando estaban sin maquillaje, los hombres miraban sus labios solo 2.2 segundos, miraban 2.97 segundos sus ojos y por 2.77 segundos se detenían en su nariz.

Dr. Geoff Beattie, quien dirigió la investigación, dijo: “Este estudio demuestra que los labios representan uno de los aspectos más sensuales del

cuerpo de una mujer y juegan un papel fundamental en la atracción sexual humana. Durante siglos las mujeres han pintado sus labios rojos para mejorar su atractivo, esta práctica se remonta a los tiempos de los antiguos egipcios, quienes comúnmente usaban un lápiz labial rojo y colorete para mejorar su atractivo".

Labios en movimiento

Independientemente del color, el movimiento de los labios y la lengua nos pueden decir mucho más que solamente los sonidos que salen de allí. Veamos algunos ejemplos.

Los labios deciden

Cuando una persona desvía la mirada (generalmente hacia abajo) y aprieta los labios de manera similar a cuando va a dar un beso a alguien en la mejilla, y luego los mueve hacia la derecha o la izquierda, puede ser una señal de que está pensando o decidiendo un asunto. Hacemos esto como buscando un pequeño momento de concentración para procesar las ideas, aun en medio de una conversación con otra persona.

Labios medianamente apretados

Si una persona está apretando sus labios mientras está serio, esto puede sugerir que está pensando o decidiendo algo que no le gusta e inconscientemente intenta refrenarse. Es una pequeña lucha interna, como si quisiera decir algo, pero sus labios se aprietan y no se lo permiten. Esta generalmente es una señal de tensión o una señal de intentar mantener el control sobre uno mismo.

Labios fuertemente apretados

Si los labios se aprietan muy fuertemente en una persona que está enojada y notamos un desplazamiento de la cabeza hacia delante, puede ser una señal de agresión. Por su puesto, todo esto dependiendo del contexto.

Morderse los labios

Esta es normalmente una señal de ansiedad (nerviosismo), reflexión o titubeo. Esta ansiedad se puede manifestar por ejemplo cuando alguien mira a una persona extremadamente atractiva para ella, en ese caso se morderá el labio inferior.

La boca de Pinocho

En muchos casos cuando una persona está tramando una mentira la punta de su lengua toca una de las comisuras de los labios por una fracción de segundo. Este es un gesto inconsciente de refuerzo, es decir la persona está ansiosa (quizás en una situación incomoda o en medio de una acusación por ejemplo), piensa una salida (en este caso la mentira), pero debido a que una mentira genera una serie de conflictos en ciertos procesos cerebrales (veremos esto con más detalle en el capítulo sobre cómo detectar mentiras) entonces la persona busca inconscientemente tranquilizare, reafirmarse y este gesto parece ser una forma de hacerlo.

Labios dominantes

Un gesto asociado con el despliegue de dominio ocurre cuando con la punta de la lengua tocamos brevemente el centro de los labios (superiores o inferiores).

Capítulo 7) Cuando el rubor es una bandera roja

En condiciones normales, el enrojecimiento o rubor facial es una respuesta instintiva e involuntaria, además es un rasgo peculiar y único de la especie humana. Esta expresión es incontrolable e imposible de fingir. El famoso naturalista Charles Darwin lo clasificó como “la más humana de las expresiones”.

Es el resultado del encogimiento de pequeñas arterias que irrigan la cara (vasocompresión de capilares sanguíneos), especialmente en las mejillas y las orejas. Lo que los científicos aun no se ponen de acuerdo es sobre la razón exacta por la que este mecanismo se activa, además sigue siendo un misterio el porqué en promedio las mujeres se sonrojan más que los hombres.

Por el momento lo que si sabemos es que el rubor aparece como respuesta a cambios de temperatura, fuerte atracción física hacia una persona, ansiedad (lo que muchos llaman nerviosismo) y cuando sentimos alguna amenaza.

Me miró y se sonrojó

Cuando una persona siente una fuerte atracción física por otra, incluso si solamente piensa en esa persona, el sistema nervioso simpático se hiperactiva, el corazón se acelera, el calor inunda y el rostro se enrojece.

Según múltiples estudios sobre el tema, el ver a una persona ruborizada genera una respuesta de empatía. Esto es lógico al considerar que si vemos a alguien y esa persona se sonroja al vernos, nos podemos sentir también atraídos hacia esa persona.

Esta señal de atracción ha sido extendida artificialmente por siglos gracias al maquillaje. En el Egipto antiguo se frotaba el ocre y la arcilla del suelo sobre las mejillas y los labios para acentuar el color rojo. Hay evidencia de antiguos griegos usando el jugo de moras trituradas para teñir ligeramente sus mejillas. Incluso en el siglo XIV Caterina Sforza, Condesa de Forlí (en la actual Italia), escribió un libro sobre secretos de belleza en donde dedicó toda una sección para creara un maquillaje casero para el rubor.

Rojo de la vergüenza

El rubor también está asociado con emociones intensas como la vergüenza o la ira. Es parte de nuestro mecanismo de defensa, cuando nos sentimos amenazados nuestro cuerpo experimenta una serie de procesos químicos que lo preparan para correr o luchar contra la amenaza.

En el caso de la vergüenza, las cosas son un poco más complejas. Veamos un ejemplo. El líder de una organización pasa al frente de un auditorio para hacer una presentación y en la mitad de la conferencia se da cuenta que tiene el cierre de su pantalón abajo. En ese momento pierde la concentración, sigue hablando pero sin fuerza, mira frenéticamente a la audiencia para descubrir si alguien ha notado el problema, su corazón empieza a palpitar más fuertemente, comienza a sudar y su lenguaje corporal comienza a gritar a la audiencia de que algo está mal, se pone rojo de la vergüenza. ¿Qué hacer?

“Una de las soluciones para escapar de la vergüenza es darse cuenta de que otras personas no siempre lo ven como una imagen negativa cuando comete un error en público”, explica Andre Modigliani, profesor de sociología en la Universidad de Michigan en Ann Arbor. El experto agrega que la mayor parte de la mortificación está en la propia mente del avergonzado.

En artículo escrito por María Jesús Ribas para la agencia de noticias EFE, habló sobre Edward Gross, profesor de emérito de la Universidad de Washington en Seattle, quien dijo que “Las investigaciones muestran que quienes se avergüenzan, lo admiten y después siguen incondicionalmente, son bien queridos. Eso los hace ver como más humanos. No demuestra ningún defecto en su carácter, sino que el incidente vergonzoso no fue nada más que un breve fallo”.

Debido a que los conflictos emocionales pueden activar este complejo mecanismo de rubor, una clave puede ser admitir y confesar sus temores antes de emprender una acción, con esto ya no tiene nada que ocultar. Este acto de sinceridad se convierte en una especie de antídoto contra el enrojecimiento.

Capítulo 8) ¿Qué significa ese incómodo apretón de manos?

El domingo 20 de marzo del 2016 ocurrió un evento histórico, por primera vez en 88 años un presidente estadounidense caminó por suelo cubano. Luego de más de medio siglo de tensiones, Cuba y Estados Unidos decidieron iniciar un proceso para normalizar sus relaciones diplomáticas y como un gesto de buena voluntad, el presidente Barack Obama se reunió con su homólogo Raúl Castro en la Habana.

En la rueda de prensa que dieron Castro y Obama se resaltó la trascendencia de la visita, se habló de escribir un nuevo capítulo en las historia de los dos países, se ofrecieron compromisos para mejorar las relaciones. En el evento se respiraba un ambiente de solemnidad y optimismo sobre el futuro, pero al final sucedió algo fuera de lo común.

Como antecedente, existe un viejo truco de comunicación no verbal en el mundo de las negociaciones políticas y los negocios tiene que ver con el uso de las manos como una herramienta para imponer la presencia de una persona por sobre otra. Cuando alguien saluda a una persona y además de darle la mano, con la otra le toca condescendientemente la espalda, consiente o inconscientemente está dando a entender que quien abraza tiene mayor autoridad, pues al abrazar ligeramente al otro, lo está colocando por debajo de él, bajo su rango. Obama ha usado este gesto en todos sus debates cuando fue candidato presidencial y ahora intentaría hacer lo mismo con Castro.

Al final de la rueda de prensa Obama extendió su mano derecha a Castro y

este la apretó, mientras que con su mano izquierda el mandatario estadounidense intentó dar palmadas en el hombro del líder cubano, a manera de un breve abrazo. En un parpadear Castro se da cuenta de esto e intercepta a Obama por la muñeca y levanta su mano como cuando un árbitro levanta la mano de un boxeador que ganó la pelea. Sin embargo, la mano de Obama quedó flácida en el aire, al nivel de su cabeza, sujetada por Castro. El presidente estadounidenses sonríe, Castro está serio y la prensa no dejaba de tomar fotos, no era para menos, estaban documentando otro hito: uno de los apretones de mano más extraños de la historia entre dos presidentes.

El lenguaje de las manos

Las manos puede ser sumamente expresivas, su movimiento dice mucho de nuestra personalidad, de nuestro estado de ánimo y de lo que sentimos en ese momento. Pueden expresar seguridad, honestidad y cercanía. En otros casos puede poner al descubierto nuestra ansiedad, o una actitud defensiva. Veamos algunas claves para entender mejor el poder expresivo de las manos y cómo podríamos usarlo a nuestro favor.

Arriba las palmas

La posición en que coloque sus manos enviará un fuerte mensaje. Imagine a alguien que coloca las palmas de sus manos hacia arriba, con los brazos estirados y a la altura del pecho ¿cuál es la primera imagen que se le viene a la mente? Generalmente nos imaginamos a alguien que nos está pidiendo algo. Esto se debe a que tener las palmas hacia arriba es un gesto de sumisión. Muchos antropólogos aseguran que es una manera como le decimos al mundo que no somos una amenaza, que no tenemos armas, que de hecho no tenemos nada y que necesitamos algo. No es casualidad que en el entrenamiento policial se enseñe a los uniformados que en una situación potencialmente peligrosa lo primero que se le ordene a un sospechoso es que levante las manos o que le muestre las manos, y cuando un oficial dice esto no le está pidiendo que le muestre el revés de las manos, sino las palmas.

Cuando en una conversación una persona dice algo mientras tiene extendida las palmas de las manos puede estar seguro de que está diciendo la verdad.

Veamos un ejemplo. La mamá de Juana cree que la niña se comió un postre que era para su papá y le pregunta ¿Quién se comió el postre? Si la niña despliega con su rostro un gesto de sorpresa, muestra las palmas de sus manos y las mueve mientras dice: “No mamá, yo no fui”. En esa caso, lo más probable es que la niña esté diciendo la verdad.

Pero si en el mismo caso la respuesta de Juana es desplegar en su rostro un gesto de vergüenza o indiferencia, mientras sube los hombros y mientras esconde sus manos dice: “no sé”, hay algo que está ocultando, es probable que esté mintiendo.

En el otro lado de la moneda (o de la mano en este caso) mostrar las palmas

hacia abajo es tomado comúnmente como un gesto de superioridad.

El apretón de manos

En el mundo académico existe un extenso debate por saber cuándo comenzó esta práctica de saludarnos con un apretón de manos en el occidente. En este gesto la posición de las palmas y la intensidad del saludo juegan un rol muy importante.

Saludar con la palma hacia arriba

Como vimos anteriormente, tener las palmas hacia arriba es un gesto de sinceridad, pero también de sumisión y humildad. Si alguien le saluda y le extiende la mano con la palma hacia arriba, le está diciendo que lo mira a usted como una persona superior o con autoridad.

Saludar con la palma hacia arriba

Lo mismo aplica en el sentido opuesto. Si alguien le saluda y le extiende la mano con la palma hacia abajo, le está diciendo que lo mira a usted como una persona inferior o de menor rango.

Saludar con la palma vertical

Esta es una señal de igualdad. Si alguien le saluda y le extiende la mano con la palma vertical, le está diciendo que lo mira a usted de igual a igual.

Saludo débil

Hay personas que al dar la mano la dejen caer sin ninguna presión sobre la mano de la otra persona, esto puede ser tomado como un gesto de timidez o inseguridad.

Saludo fuerte

Por el contrario, si alguien le aprieta fuertemente la mano, mucho más allá de la presión que usted está ejerciendo, es una persona que quiere imponerse, que quiere ser reconocido como un superior y busca atención.

Saludar y tocar el hombro

Como vimos en el capítulo dedicado al espacio vital, todos tenemos un espacio o área pública (que generalmente es equivalente al largo de su brazo) en la que permitimos a personas extrañas acercarse a un área privada donde solo personas cercanas pueden hacerlo. ¿Qué pasa cuando alguien le saluda con la mano y con la otra le toca el hombro, invadiendo así su espacio personal? Este es un gesto de dominio. Muchas autoridades usan este gesto como un truco subliminal para imponer su autoridad.

Puños de furia

Cuando una persona está descontenta con algo y quiere ocultar esto, puede desplazar esta emoción de forma inconsciente hacia sus puños. Si usted está conversando con una persona fíjese en sus manos, si su interlocutor aprieta uno de sus puños puede significar que escuchó o vio algo que le molestó.

Una mano sobre otra

Este es un gesto de autoconfort, si la persona se siente tensa o nerviosa suele juntar sus manos una sobre la otra como una forma inconsciente de sentir contacto físico para calmarse.

Frotarse las manos

Es una manera de comunicar expectativas positivas, la persona sinceramente ansia beneficiarse de una situación. Si usted está vendiendo un producto o servicio y cuando su cliente acepta sus términos usted se da cuenta que realiza este gesto, es recomendable que se refrene para no dar una mala impresión. Demostrar sincera preocupación por el bienestar de su cliente es siempre un mejor mensaje.

Las manos asumen la forma de un techo

Cuando estiramos las manos de tal manera que se toque las puntas de los dedos de cada mano formando un triángulo, a manera de techo de campanario, denotamos una actitud de confianza, seguridad y a menudo superioridad. Si está realizando una venta, por ejemplo, evite este gesto, pues puede ser mal interpretado inconscientemente como arrogancia. Si va dar instrucciones a su equipo, puede usar este gesto como una forma de proyectar que usted sabe lo que hace.

Qué hacer con las manos cuando se habla en público

Cuando una persona desea enfatizar o dar intensidad a sus palabras, los movimientos de sus manos son más amplios e intencionados. A continuación algunas recomendaciones.

Manos ocupadas

Si va a hablar ante un auditorio, está nerviosos y no sabe qué hacer con las manos, le puede ser útil un truco: Mantenga las manos ocupadas mientras controla los nervios, es decir sostenga algo, como un bolígrafo, un puntero, un apuntador láser u otro elemento que puede usar durante la presentación. Ojo, esto debe ser usado de forma temporal, por ejemplo al inicio de la presentación, pues no es recomendable que todo el tiempo de su charla sus manos estén jugando con algo.

Una mano a la vez

Deje que sus manos fluyan naturalmente a lo largo de la charla.

Use una mano a la vez en los momentos en que vaya a gesticular, como cuando señala a la pantalla o hacia la audiencia.

La práctica hace al maestro

Practique ciertos gestos claves en partes clave del discurso. Por ejemplo, si

quiere dar mayor énfasis a un punto, mueva una de sus manos con la palma hacia arriba mientras dice la palabra, cifra o frase clave de su presentación.

Qué NO hacer con las manos cuando se habla en público

* Esconderlas en sus bolsillos.

* Señalar con el dedo índice a alguien (si quiere señalar a alguien use su palma extendida hacia arriba).

* Hablar moviendo las manos con las palmas hacia abajo.

* Tocar el rostro con las manos mientras está hablando.

* Tener juntas las manos la mayor parte del tiempo de la presentación.

* Esconder las manos tras la espalda.

* Tener sus brazos todo el tiempo extendidos hacia abajo durante su exposición.

* Movimientos exagerados, forzados o poco naturales.

* Cruzarse de brazos.

Dedos ansiosos

Tamborilear uno o varios dedos es un gesto de disconformidad asociado con la impaciencia, al igual que jugar con un objeto como un bolígrafo.

Comerse las uñas

Existen múltiples teorías que intentan explicar sobre porqué algunas personas se comen las uñas y pese a que no hay un consenso definitivo, múltiples autores lo clasifican como un problema de control de impulsos, junto con otros males como el trastorno obsesivo compulsivo en los casos extremos. A nivel general, si usted encuentra a una persona que tiene sus uña visiblemente comidas, pude ser un indicador de que tiene problemas de ansiedad pues en última instancia morderse las uñas manifiesta una agresión hacia sí mismo (automutilación), con esto en mente intente ofrecer seguridad y confianza en esa persona para que se pueda abrir a usted.

Capítulo 9) Los brazos proyectan nuestra actitud

Tal y como mucha gente lo sospecha, cuando una persona está escuchando algo que no le gusta puede tener la tendencia de cruzarse de brazos, como una señal de bloqueo, es decir que no está de acuerdo con lo que escucha, que está cerrado a lo que escucha o con la persona quien lo dice, pero aquí está el truco, esto es cierto siempre y cuando quien se cruce de brazos se recline hacia atrás (sobre su espaldar) y despliegue en su rostro un gesto de enojo, desprecio, indiferencia o desdén.

¿Cómo descruzar los brazos de alguien con una actitud cerrada?

Imagine este escenario: usted está exponiendo su servicio a un potencial cliente y a la hora de decirle el precio, se cruza los brazos en una pose que denota que está cerrado a la idea. ¿Qué hacer?

Un truco sencillo pero efectivo para romper esa posición es darle a la persona (en el ejemplo el cliente) algo que pueda sujetar con las manos o algo que hacer, como un libro, un bolígrafo, un folleto o cualquier objeto, esto lo obligará a separar sus brazos y a inclinarse hacia usted. Una vez allí aborde el tema que molesta a su interlocutor, en el ejemplo anterior, ofrezca a su potencial cliente opciones de pago, ofertas, otros planes más accesibles o pregunte directamente: ¿Qué opina sobre la propuesta? o ¿tiene alguna pregunta?.

Si la persona que está cerrada nota que usted está sinceramente interesado en el bienestar del potencial cliente o en satisfacer su necesidad, es probable que baje la guardia y se abra a las soluciones que usted le pueda presentar.

Otras razones por las que una persona se cruza de brazos

Todos nos cruzamos de brazos pero no todos lo hacemos igual ni en las mismas circunstancias. Veamos algunos ejemplos.

Para sentirnos más cómodos

Existe un doble componente en este punto. En primer lugar está el gesto obvio que usamos en ciertas circunstancias para estar mejor ubicados físicamente. Por ejemplo, si una persona está sentada en una silla algo incómoda que no tiene descansabrazos es probable que se cruce de brazos. El segundo componente tiene que ver con el control del estrés, como veremos en el siguiente punto.

Para controlar la ansiedad

Cuando una persona está algo ansiosa, por ejemplo mientras está esperando por mucho tiempo en algún lugar o antes de un examen, puede "autoabrazarse" mientras su cuerpo busca ponerse cómodo en el asiento, de manera que pueda masajear mutuamente cada brazo. Esto sirve como un gesto inconsciente para calmarnos, para consolarnos a nosotros mismos o de contenernos frente a algo que nos causa ansiedad.

Para abrigarnos

Si una persona está escuchando una presentación y está en una sala fría o bajo la ventila del aire acondicionado, no es de sorprendernos que se cruce de brazos para abrigarse. Eso no tiene nada que ver con el bloqueo o la ansiedad, por ello es importante interpretar cada gesto dentro de su contexto general y su entorno.

Cruzarse de brazos para ocultar inseguridad o mostrar poder

Aunque más adelante hablaremos en detalle de las llamadas “posiciones de poder”, un gesto bastante común para proyectar autoridad es cruzarse de brazos, pues esto hace que la caja torácica se vea más grande.

Generalmente se hace este gesto para ocultar inseguridades en relación con un rol, es decir, cuando una persona con cierta dosis de autoridad (como un padre de familia, un maestro, o un policía) siente que por alguna razón las otras personas con las que interactúa (en el ejemplo anterior los hijos, alumnos o subordinados) no están reconociendo plenamente su autoridad, se cruza de brazos a la altura del pecho (un poco más arriba de lo usual, al estilo Superman en los cómics) y hecha los hombros hacia atrás para demostrar dominio y poder.

Cruzarse de brazos por la espalda

Este gesto denota superioridad, poder, ausencia de miedo y en algunos casos desafío, pues deja al descubierto el pecho.

Otros mensajes de los brazos

Vulnerabilidad

Uno de los gestos universales que denotan vulnerabilidad, cuando una persona por ejemplo se siente intimidada por alguien o por alguna situación o si se siente objeto de análisis, es estirar los brazos hacia abajo y juntar las manos a la altura de la ingle.

Poses de superioridad

Subir los brazos por encima de la cabeza y entrecruzar las manos en la nuca puede ser interpretado como una posición de superioridad, de dominio y de seguridad, al igual que si se estiran las piernas y se apoyan en el escritorio.

Los brazos apoyados en las caderas transmiten una actitud de arrogancia y de superioridad.

Capítulo 10) Pies y piernas: Gestos que dejan huella

Muchas culturas antiguas tienen cierto prejuicio con los pies y más específicamente con los zapatos, los cuales en múltiples países son considerados como “impuros”. Recordemos que en relato bíblico de la zarza ardiente, registrado en Exodo 3:5, cuando Dios le pide a Moises que se quite el calzado porque la tierra que estaba pisando era sagrada. En el mundo musulmán en general, y en el árabe en particular, mostrar a alguien la suela de un zapato es considerado como un grave insulto. De hecho es obligatorio entrar a rezar a las mezquitas descalzo. Este detalle se le olvidó por un momento el representante del gobierno estadounidense, Bill Richardson, lo que provocó un breve incidente diplomático.

En julio de 1995 Richardson fue enviado por el presidente Bill Clinton para negociar en Bagdad (Iraq) por la liberación de dos prisioneros capturados por fuerzas iraquíes. Se anticipaba que estos diálogos serían tensos, pues Clinton quería la liberación de los rehenes de manera incondicional.

Llegó el día de la reunión. Richardson y un compañero suyo esperaban en la sala de negociaciones cuando llegó Saddam Hussein. Los negociantes saludaron, se sentaron, y fue allí cuando el enviado estadounidense cometió una falta grave. Richardson cruzó la pierna de tal manera que la suela de su zapato apuntaba a Hussein. El líder iraquí visiblemente molesto, abandonó la sala.

Afortunadamente para los rehenes (y para Richardson), Saddam Hussein fue

convencido por sus asesores de que se trató de un error inocente, el enviado estadounidense se disculpó y finalmente se retomaron las negociaciones con éxito.

Los pies indican dónde está la cabeza

Múltiples investigadores del comportamiento humano, incluyendo al renombrado psicólogo Paul Ekman, aseguran que cuando una persona está ansiosa o cuando quiere ocultar lo que en realidad piensa pero no quiere ser descubierto, buscará controlar sus movimientos y mostrase calmado. Este control consiente de los movimientos se realizará normalmente de la cintura para arriba, pero le será mucho más difícil ocultar los movimientos inconscientes que se realizan de la cintura para abajo.

Muchas personas (especialmente en posiciones de autoridad) prefieren negociar frente a sus escritorios o al rededor de mesas, pues así existe una barrera natural para ocultar puntos vulnerables que pueden delatar su estado de ánimo: sus pies y piernas.

Si usted está en una reunión o en una cena y quiere saber si una persona está ansiosa sobre algo o si sospecha que le está mintiendo, disimuladamente mire debajo de la mesa. La posición de las piernas y de los pies nos dará pistas para saber qué es lo que realmente está pensando.

El lenguaje de los pies

Un experto en lo que podríamos llamar el lenguaje de los pies es Geoffrey Beattie, renombrado psicólogo, autor y profesor de las universidades de Manchester, Edge Hill y Cambridge (Inglaterra), quien dijo en una entrevista publicada en diciembre del 2009 por el periódico The Telegraph: “El mensaje secreto de los pies puede revelar mucho sobre nuestra personalidad, lo que pensamos de nuestro interlocutor, e incluso nuestro estado emocional y psicológico: se trata de un fascinante canal de comunicación no verbal”.

El primer paso: Atracción al sexo opuesto

Según una investigación liderada por Beattie, cuando un hombre y una mujer están sentados frente a una mesa charlando y riendo, si ella siente atracción por él, sus pies se alejarán de su cuerpo y se alejarán entre si, como una seña de relajación o de confianza. Por el contrario, si ella no se siente atraída por su interlocutor va a cruzar los pies o los esconderá debajo de su cuerpo.

“Si los pies de una mujer se mueven cuando se ríe, es una de las señales más potentes de que le gustas”, agregó Beattie. Por su parte los hombres reaccionan de forma diferente, mueven sus pies no para demostrar atracción, sino como una señal de que están ansiosos (nerviosos).

Ansiedad: pies inquietos

Si un hombre está ansioso lo demostrará aumentando el movimiento de sus pies, mientras que la mujer hace lo opuesto, pues si está nerviosa tiende a mantener sus pies quietos.

Beattie además señala que en términos generales que las personas dominantes tienen un bajo nivel de movimiento en sus piernas y pies. El experto señaló que se debe a una respuesta inconsciente de necesidad de control, es decir, les gusta dominar y controlar la conversación y lo mismo ocurre con su cuerpo.

Cuando mentimos: un paso en falso

En el capítulo relacionado con la detección de mentiras veremos algunas claves que nos pueden ayudar a desenmascarar a una persona que falta a la verdad, sin embargo como adelanto, cuando una persona miente tiende a cambiar el patrón de los movimientos de su cuerpo a uno más rígido, como queriendo mantener el control de su cuerpo para no darnos pistas sobre el engaño. Beattie comenta que si una persona está de forma natural moviendo sus pies mientras conversa con otra, y súbitamente detiene el movimiento de sus pies, puede ser una señal de que no quiere ser delatado y de sobrecontrol sobre los movimientos de sus cuerpo. Es probable que nos esté mintiendo.

“La gente puede enmascarar sonrisas o enmascarar lo que están haciendo con sus ojos, pero los pies son un poco más fáciles de leer en realidad porque la gente no sabe lo que está haciendo con ellos”, dijo Beattie a The Telegraph.

La verdad sobre las piernas cruzadas

Según el investigador José Parejo, autor del libro Comunicación no verbal y educación: el cuerpo y la escuela (1995), el hecho de cruzar las piernas puede tener múltiples interpretaciones, que dependen de factores como el ambiente (si está muy frío o caliente por ejemplo), la altura donde se cruce la pierna, el momento en que haga simultáneamente con los brazos, etc. Veamos algunos ejemplos.

Cruce de brazos y piernas

Si no hay factores físicos inusuales (temperatura de la habitación muy fría o caliente, asientos incómodos o sin descansabrazos, etc.) cuando una persona cruza una pierna completamente por sobre la otra, se puede interpretar como una actitud defensiva, reservada o ansiosa.

Cuando el cruce de piernas ocurre al mismo tiempo que el cruce de brazos, puede denotar que: la persona se aburrió de la conversación, no le gusta lo que está escuchando, se siente desprotegida (vulnerable), o que está reprimiendo su enfado.

Cruce en forma de cuatro

Cuando una persona está sentada y descansa su tobillo o parte de su pierna sobre la rodilla o muslo de la otra pierna de manera que forma una especie de número cuatro (4), se puede interpretar como una actitud de debate o de discusión, no significa necesariamente que quiera contradecir a su

interlocutor, puede significar que está interesada en lo que escucha pero tiene algo que decir.

Según José Parejo, cuando nuestro interlocutor cruza sus piernas en forma de cuatro y se toma con una o ambas manos la pierna cruzada, esta es una señal de que la persona se está aferrando a su postura o idea de forma algo testaruda.

Piernas juntas

Ya sea de pie o sentado las piernas juntas expresan una actitud de recato, dependiendo de las circunstancias y de las personas, se puede tratar de alguien algo tímido o de una persona sobria que desea mantener la compostura.

Cruzar los tobillos

Dependiendo del contexto y de la suma de otros gestos, el cruzar los tobillos uno detrás del otro mientras se tiene las piernas juntas sugiere una actitud defensiva, es una forma inconsciente de querer mantener el control de nosotros mismos, especialmente si estamos en una situación algo intimidante.

Pierna que salta

Si una persona está sentada y una de sus piernas comienza a moverse rápida y constantemente de arriba a abajo o hacia los lados (como temblando pero de forma exagerada), está es una clara señal de ansiedad. La persona que hace esto realmente quiere salir de donde está. Este gesto es muy común entre los adolescentes.

Cruce de brazos y piernas estando de pie

Esta no es una posición natural del cuerpo, normalmente significa rechazo, incomodidad o ansiedad frente a una persona o circunstancia.

De la cabeza a los pies

Imagine este escenario: Usted está en una sala de espera, revisando revistas mientras le llega su turno de ser atendido, de pronto en el ambiente se escucha una canción y rítmica agradable. Sin que usted lo note, de manera inconsciente uno de sus pies comienza a moverse al ritmo de la canción. ¿Le ha pasado esto?

Como explicamos al inicio de este capítulo, muchos de nosotros tendemos de forma natural a mostrarnos más seguros y confiados (consciente o inconsciente) de la cintura para arriba pero los pies delatan dónde está nuestra atención, como popularmente se dice, delatan dónde está nuestra cabeza. Veamos algunos ejemplos.

Pies paralelos

Si dos personas están de pie conversando frente a frente, las puntas de los dos pies de la persona estarán apuntando a su interlocutor, si es que es una conversación importante o íntima. Si usted ve a dos personas conversar así, quizá no sea prudente que las interrumpa.

Pies en ángulo abierto

Si dos personas están de pie conversando frente a frente y las puntas de los pies forman un ángulo abierto, es decir los tobillos están cerca pero las puntas de los pies están alejadas entre si, significa que es una conversación informal y abierta. Si usted ve a dos personas conversar así, es el mejor momento para

interrumpirlos o para unirse a la conversación. Generalmente cuando tres o más personas conversan entre si, mantendrán sus pies en esta posición.

El cuerpo apoyado en una sola pierna

Si dos personas están de pie conversando frente a frente pero una de ellas reposa su cuerpo en una sola pierna, fíjese a dónde apunta el pie suelto, esto generalmente delatará en qué lugar o con quién quisiera estar en realidad. Si está en un evento social y ve a dos personas conversar así, descubra quien ya no está interesado en seguir conversando y si su pie suelto está apuntando a la mesa de los bocaditos, al baño, o la puerta de salida.

Capítulo 11) La forma cómo nos sentamos revela acción y personalidad

En el mundo sedentario en el que vivimos muchas personas pasaremos gran parte del tiempo sentados. Hemos construido toda una cultura sobre las sillas, detrás de los escritorios y mostradores, gracias a esto podemos obtener valiosa información de una persona mientras está sentada, tanto de su ambiente como de sus gestos.

Barreras en el escritorio

Muchas personas colocan barreras físicas en su escritorio, por ejemplo un computador, libros, portalápices, retratos, plantas, etc. de esta manera interrumpen la interacción entre ellos y su interlocutor que está al otro lado del escritorio. Cuando esto ocurre es probable que nos hayamos encontrado con dos potenciales escenarios: 1) Se trata de una persona tímida quien quizás experimenta cierto nivel de ansiedad cuando interactúa con otras personas, o 2) se puede tratar de alguien a quien le cuesta trabajo aceptar ideas o propuestas de otras personas.

Si visitamos a una persona en su oficina y nos encontramos con el primer caso, es vital que tratemos de ganar la confianza de la persona detrás de la barrera. Es posible que en la oficina de esa persona encuentre elementos que revelen parte de su personalidad, por ejemplo si abundan retratos de sus hijos podrá inferir que se trata de una persona con un enfoque familiar, o si lo que predomina en las paredes de la oficina son diplomas o trofeos, sabrá que es una persona altamente competitiva. Usando esta información usted podrá desarrollar un hilo de conversación que le pueda permitir encontrar cosas en común con su interlocutor para brindarle empatía, confianza y hacer que la comunicación sea más fluida.

En el caso de que se encuentre dentro de la oficina de una persona cerrada, notará que es muy difícil sacarle una sonrisa o involucrarlo en una conversación. Existen múltiples técnicas para abordar a una persona cerrada, una de ellas la ofrece el Dr. David Lieberman en su libro “You Can Read Anyone”, en donde sugiere que debemos descubrir su verdadero interés mediante una técnica que él llama: “La curiosidad revela al gato” que consiste en ofrecer varias opciones y estar atentos a cual de ellas genera más

preguntas por parte de sus interlocutor. Veamos un ejemplo.

Usted visita a un posible cliente en su oficina y nota que él ha puesto barreras físicas en su escritorio, además muestra poco interés en lo que usted le dice, en este escenario usted debería ir directo al grano. Pregúntese ¿Qué opciones de mi paquete de productos le podrían ser de utilidad a este potencial cliente? Ofrezca los tres o cuatro productos que más se ajusten al perfil de su posible cliente y note con cuál de ellos él quiere más información, ese es el producto que debe resaltar en la negociación.

Posturas sentados e interés

El interés o desinterés de una persona al estar sentada frente a otra se puede observar en el ángulo que dibuja con su cuerpo. Si una persona sentada está erguida, dibujando un ángulo de 90 grados entre su espalda y sus piernas, quizá no tenga tanto interés en escuchar la conversación, que otra con un ángulo más cerrado, es decir, mientras la espalda de la persona más se incline en dirección a su interlocutor, mayor interés tendrá en lo que están hablando.

El efecto espejo

Cuando dos personas comparten una opinión tienden a asumir inconscientemente la misma postura (a esto se conoce como rapport). Por ejemplo, si usted está en una reunión de trabajo con varias personas sentadas frente a una mesa y alguien hace una propuesta, puede notar cuantas personas realmente están de acuerdo con la misma por la forma como se inclinan hacia quien la propuso y porque asumen una posición corporal parecida a quien realizó la propuesta.

Del mismo modo notará que quienes se oponen a la propuesta inconscientemente se alejarán de quien la propuso y asumirán un posición corporales distinta a la de la persona que formuló la propuesta.

Cuando una persona por alguna razón cambia de opinión, paralelamente cambiará de postura.

Al filo de la acción

Cuando una persona se sienta la filo de la silla, normalmente quiere decir que está lista para la acción. Por ejemplo, el maestro que en clase quiere hacer una demostración y necesita un voluntario, notará que los estudiantes se sientan casi en la esquina de sus sillas, están listos para ayudarlo.

Es también frecuente notar en el aula de clase que conforme se acerca la hora de salida algunos estudiantes se aceran poco a poco al filo de sus sillas y cuando suena la campana, salen disparados.

El aburrido

Un persona que está desparramada en la silla, que ladea el cuerpo, constantemente mira su reloj y toca su rostro o se arregla el traje, no está interesada en lo que estamos diciendo.

Capítulo 12) Su voz puede llegar al corazón de las personas o lo puede llevar a un tribunal

¿Cómo se puede determinar si un médico tiene mayores probabilidades de ser demandado por una mala práctica profesional? La respuesta está en cómo usa su voz al hablar con un paciente. A esta sorprendente conclusión llegó un extenso estudio y aunque puede parecer increíble, es importante que analicemos la ciencia detrás de esta afirmación.

Muchas compañías de seguros financian estudios científicos en diferentes áreas, cuyas conclusiones les permiten determinar qué tipo de persona, negocio o propiedad puede generar mayor riesgo y en virtud de eso, estas compañías pueden ajustar sus precios. Esto incluye a las pólizas de seguros sobre responsabilidad civil profesional que se vende a los médicos.

Quizás lo lógico sería suponer que para determinar el riesgo de un médico de ser demandado, deberíamos primero examinar con detenimiento su formación académica, sus credenciales y sus títulos, así como su experiencia, escarbando en sus expedientes para contar el número de errores que han cometido en su práctica profesional. Pero lo cierto es que hay un método más rápido y eficiente: escuchar con atención breves fragmentos de conversaciones entre los médicos y sus pacientes.

La revista de la Universidad de Harvard (Harvard Magazine) publicó en el 2001 un fascinante estudio sobre este tema, realizado por Wendy Levinson, una investigadora de la Escuela de Medicina de la Universidad de Chicago,

junto con Nalini Ambady, Profesora de la Universidad de Stanford (quien recibió su Ph.D. en psicología social de la Universidad de Harvard).

Las investigadoras aseguraron que el mayor riesgo de que demanden a un médico por negligencia tiene muy poco que ver con cuántos errores haya cometido, sino con la forma en que fueron tratados los pacientes, en el ámbito personal, por su médico. Y eso se puede “medir” por la voz.

Levinson grabó centenares de conversaciones entre un grupo de doctores y sus pacientes. La primera mitad de los médicos nunca habían sido demandados y la otra habían tenido al menos dos demandas.

En el análisis se encontraron algunas diferencias importantes. El grupo de los médicos que fue demandado en el pasado dedicaba a cada paciente una consulta de 15 minutos en promedio, mientras que el grupo de médicos sin demandas pasaba 18.3 minutos con cada paciente.

Los doctores no demandados se tardaban un poco más explicando a sus pacientes sobre lo que creían era la causa de su malestar. Adicionalmente estos profesionales ofrecían contestar preguntas al final de cada sesión y era frecuente que sonrieran e incluso bromearan con sus pacientes.

Estos tres minutos extra demostraban algo importante, según las investigadoras, los médicos parecían estar genuinamente preocupados por sus pacientes, creando una relación estrecha. Esto explica por qué hay médicos con impresionantes logros académicos a quienes se les interpone muchas demandas, y doctores que han cometido muchos errores, pero que nunca han tenido que comparecer frente a un tribunal. Adicionalmente esta relación explica por qué no todas las personas que sufren alguna negligencia médica presentan una demanda. Estadísticamente hablando, un paciente que se siente querido y respetado tiene menos probabilidad de demandar a su médico, aún

si sufrió por algún error de éste.

Más allá de las palabras

La psicóloga Nalini Ambady dio un paso más allá en esta investigación. Seleccionó dos conversaciones por médico estudiado, sin saber a qué grupo de doctores pertenecía (demandados vs. no demandados). Después tomó dos segmentos de diez segundos de cada conversación, es decir tenía 40 segundos de conversación por médico y además eliminó los sonidos de alta frecuencia para concentrase solamente en el tono y el ritmo del galeno, no en el contenido de la conversación.

Junto con un grupo de colegas, Ambady examinó estos fragmentos para saber si podían descubrir quienes recibieron demandas. Los resultados nuevamente fueron sorprendentes. Los médicos con voz dominante, quienes hablaban en forma condescendiente o incluso indiferente fueron quienes habían sido demandados.

Malcolm Gladwell, en su libro Blink, describe este estudio y concluye magistralmente diciendo: “Al final todo se reduce a una cuestión de respeto, y la manera más sencilla de mostrar respeto es con el tono de voz: el más corrosivo que puede adoptar un médico es el dominante”.

Si usted trata con un ser querido, con un cliente, con una potencial pareja o con un persona a quien quiera transmitir una idea, lo mejor es usar una voz que denote genuino interés por esa persona y la mejor forma de proyectar ese tono es sintiendo un auténtico interés por esa persona.

He entrenado actores para diferentes tipos de roles y sé que un tono de voz

que inspire confianza, que muestre preocupación sincera por la otra persona, es muy difícil de falsificar.

¿Cómo tener una voz persuasiva?

La voz humana, por su timbre característico, su flexibilidad y fácil emisión, es el instrumento más usado que existe para comunicar nuestras ideas. Un mismo grupo de palabras puede tener un sentido completamente diferente dependiendo del tono, ritmo, o intensidad que usemos. ¡Así de importante es el tono de la voz!

Veamos un ejemplo. Usemos una frase cualquiera: “Vamos al parque”. Si alguien usa esa frase en un sentido alegre o eufórico, podría significar que lo están invitando a ver o a jugar algún deporte en el parque. Si alguien le dice al oído “vamos al parque” en un sentido sensual, casi en susurros quizá sugiera un encuentro romántico. Por el contrario si alguien en tono autoritario y desafiante le grita “¡vamos al parque!” puede que sea una orden o una invitación a una pelea. Qué tal si alguien le dice de manera irónica, despectiva y burlona a manera de pregunta “¿vamos al parque?”, pueda que le quieran tomar el pelo o estén siendo sarcásticos con usted.

Como hemos visto el mismo texto entonado de formas distintas puede crear escenarios completamente diferentes. Es tan importante (muchas veces más importante) la manera cómo decimos las cosas que lo que estamos diciendo.

Ya lo dijo elocuentemente el sabio Rey Salomón en Proverbios 15:1 y 2:

“La respuesta suave aplaca la ira,

pero la palabra áspera hace subir el furor.

La lengua de los sabios adorna la sabiduría,

pero la boca de los necios dice sandeces”.

Tono, intensidad, ritmo y timbre de la voz

Debemos distinguir entre tono, intensidad, ritmo y timbre de la voz. En términos simples, el tono es la musicalidad de la voz (grave o aguda), la intensidad es el volumen (más bajo o más alto), el ritmo es la velocidad con la que habla, y el timbre es la característica que hace única su voz comparada con la de otra persona. La suma de estos elementos es la que da personalidad y emotividad a la voz.

El tono

En la voz, el tono se genera por el número de vibraciones que se produce en las cuerdas vocales al emitir un sonido. Generalmente se mencionan los tonos graves y agudos.

Los tonos graves están asociados con voces profundas. Por ejemplo en el mundo de la música en los hombres sería la voz de un cantante barítono o bajo, en una mujer sería contralto.

Por otro lado están los tonos agudos, que son más altos (como las voces de niños por ejemplo). En el mundo de la música en los hombres sería la voz de un cantante tenor, en una mujer sería una soprano.

El tono juega un papel determinante en la construcción sonora de ambientes y escenarios (por ejemplo en el montaje escénico de la ópera, los tonos agudos se asocian con la luminosidad y los colores claros, mientras que los tonos graves tienden a asociarse con los colores oscuros).

El tono interviene también en la generación de asociaciones emocionales. Es

común escuchar en el teatro o la opera a una voz grave asociada con una personalidad imponente, fuerte, seria con algún cargo de autoridad. Por el contrario, las voces agudas se usan para indicar inocencia (como la voz de un niño), alegría, optimismo o sorpresa, pero también miedo, nerviosismo y tensión.

La intensidad

En la voz la intensidad es el volumen, que puede ser más bajo (de un susurro hasta un tono normal de conversación) o más alto (que va de una conversación normal hasta un grito).

Generalmente se asocia una intensidad baja con el misterio, con un secreto, pero si lo que va a decir no es ni un misterio ni un secreto, se lo puede asociar con nerviosismo o inseguridad.

Una voz con una intensidad elevada o volumen alto generalmente se asocia con dominio, pero si se pasa de un volumen convencional puede sonar autoritario.

Lo ideal es jugar con las intensidades, no conservar una sola, pues así su conversación dejará de sonar monótona. Usted puede usar este truco en una presentación en público: relate una historia o ilustración seria que tenga un final inesperado, cuente los antecedentes con una intensidad normal (para que todos lo escuchen), cuando esté cerca del clímax de la historia suba el volumen y cuando revele el sorpresivo final dígalo con una intensidad baja, con estos pequeños cambios su audiencia se sentirá más involucrada en la historia, será más fácil para ellos visualizarla. Si cuenta un chiste en su presentación (lo cual en la mayoría de los casos es recomendable), la idea es

que vaya en “crecendo”, es decir comience suave y poco a poco vaya elevando la voz hasta que llegue el desenlace cómico (no hace falta que grite, solo que eleve un poco más de lo normal la intensidad al final). Esto le dará más vida a su chiste, claro, siempre que realmente sea gracioso.

El timbre

El timbre es la característica distintiva del sonido de su voz. Por ejemplo, si usa audífonos y se reproduce el sonido de algunos instrumentos ¿Cuántos instrumentos podría distinguir? Probablemente no tenga problema en diferenciar un piano de un violín o una guitarra de una batería. Eso también ocurre con la voz humana, pues no todas las voces suenan igual. Notará que hay una gran deferencia si escucha la grabación de la canción “Happy Birthday to You” cuando es cantada por Marilyn Monroe, si la compara con la versión de Placido Domingo.

El ritmo

En la voz, el ritmo es la velocidad con la que se habla. Se asocia un ritmo rápido con una persona que está eufórica, alegre. Por el contrario un ritmo lento es asociado con una persona que está triste o aburrida.

Si va a hablar en público es recomendable que no lea su discurso, pues si no tiene experiencia leyendo en Teleprompters, esto puede hacer que tenga un ritmo único, lo cual igualmente puede ser aburrido para su audiencia.

Es normal que una persona que está nerviosa hable un poco más rápido, el

problema es que si lo hace delatará que usted está nervioso (y eso no siempre es bueno, especialmente en el mundo de los negocios), además si habla muy rápido, puede ser que su mensaje no sea totalmente captado por sus interlocutores. Si usted tiene este problema, más adelante le daremos algunas recomendaciones que le podrán ayudar.

Una sinfonía al hablar

Su voz es un instrumento musical (sea que cante o no le guste cantar), es el medio por donde viajan sus ideas. Es probable que usted tenga grandiosas ideas, por ello es recomendable educar su voz para que sus ideas puedan llegar de la mejor manera a su interlocutor.

Juegue con el tono, la intensidad, el ritmo y el timbre de su voz. Cuando usted hable con alguien, imprima las emociones que quiere transmitir en la forma como habla. Al final de este capítulo le presentaremos algunos ejercicios que le pueden ayudar.

¿La primera impresión o la primera audición?

¿Cuánto tiempo tardamos en percibir un rasgo dominante de la personalidad de alguien que conocemos por primera vez? La respuesta quizás le sorprenda, puede tomarnos menos de un segundo.

En marzo del 2014 psicólogos del Laboratorio de Neurocognición de la Universidad de Glasgow y de la universidad de Princeton publicaron en la revista Plos One un estudio en donde se afirmaba que un simple “hola” es suficiente para sacar conclusiones sobre el tipo de personalidad de alguien que conocemos por primera vez.

Para este estudio se realizó un experimento en el que participaron 320 voluntarios, quienes escucharon una serie de grabaciones de 64 hablantes escoceses diciendo “hello” (hola) y después se les pidió que clasificaran a las personas que estaban detrás de las grabaciones de acuerdo con diez rasgos, como el grado de confianza, dominación, atractivo, honradez, calidez, etc..

Los investigadores se sorprendieron al descubrir que la mayoría de participantes llegaron a las mismas conclusiones sobre las mismas voces. Los voluntarios reconocieron con facilidad quienes eran dominantes, tímidos, inseguros o extrovertidos. Lo más destacado es que estas opiniones se formaban rápidamente (entre 300 y 500 milisegundos) después de escuchar las voces.

Estos resultados sacan a la luz algo que su inconsciente ya sabía, la forma cómo usa su voz al saludar puede servir para formar una primera impresión, incluso podemos determinar ciertos rasgos de su personalidad. En este experimento específicamente los participantes podían señalar, casi unánimemente, cuales voces inspiraban mayor confianza o cuales era más

dominantes.

Por ejemplo, los hombres que elevan el tono (más grave) y las mujeres que alternan su tono a uno más grave son vistos como personas dignas de confianza. Por otra parte, el dominio se indica por la reducción de tono a notas más graves.

Según los expertos, el hecho de que la mente sea capaz de llegar a estas conclusiones –de forma rápida y sin referencias visuales– implica que se trata de una habilidad que está vinculada a nuestros mecanismos de supervivencia como especie.

Consejos para tener una voz cautivadora

Un taxista profesional mantiene su auto limpio y realiza los chequeos técnicos de rigor para que su vehículo funcione de la mejor manera y se vea bien. Un optometrista sigue al pie de la letra la forma de uso y mantenimiento de las máquinas sobre las cuales se basa su negocio, además tendrá un consultorio limpio y bien decorado. Ahora, si usted usa su voz como herramienta de trabajo ¿no es lógico que invirtamos algo de tiempo y recursos en pulirla?

Evite los grandes enemigos de la voz

Existen prácticas y condiciones médicas que pueden perjudicar su voz, veamos brevemente algunas:.

1) El enemigo número uno de la voz es el tabaco. Si usted fuma, trate de dejar ese vicio, su voz, sus pulmones y la gente que lo rodea se lo agradecerán.

2) No grite y procure no hablar en entornos ruidosos (como conciertos o estadios), eso afecta a sus cuerdas vocales.

3) A grandes rasgos, el reflujo estomacal (cuando los jugos gástricos del estómago viajan hacia la faringe a través del esófago) es perjudicial para la salud de sus cuerdas vocales, si padece esa condición consulte a su médico.

Tome clases de canto

Puede que piense que el canto no es para usted, o que si usted canta solo es en la ducha, pero lo cierto es que si invierte en clases básicas de canto, se sentarán las bases para pulir su voz. Estos son algunos de los beneficios de aprender a cantar (aunque no lo haga en público).

1) Aprenderá a respirar de manera adecuada (respiración diafragmática) y su cerebro se lo agradecerá.

2) Descubrirá técnicas para proyectar su voz.

3) Le permitirá jugar con los tonos de la voz y usar estos conocimientos a su favor en una conversación o en una negociación.

4) Aprenderá a controlar el ritmo y la velocidad de sus palabras.

5) Sin mencionar que si se dedica y se anima, podrá sorprender a sus amigos en el karaoke.

Baje la velocidad

Cuando nos sentimos algo nerviosos o presionados tenemos la tendencia de hablar más rápido, el problema es que esto puede ocasionar que tropecemos con nuestras propias palabras, nos contradigamos y pongamos en evidencia que realmente estamos nerviosos.

Lo ideal ante todo es controlar los nervios y mantenerse sereno, sin embargo hay circunstancias y conversaciones inesperadas que nos puede tomar por sorpresa, para esos fines le presento algunos ejercicios que le pueden servir para que esté listo, en caso de que necesite bajar la velocidad de su discurso.

Ejercicio 1

Antes de una presentación, antes de visitar a un cliente o de entrar a una reunión, en un lugar privado (como su auto o en el baño) haga muecas abriendo y cerrando la boca exageradamente por tres minutos. Sentirá cómo se van aflojando todos los músculos de la cara.

Ejercicio 2

En sus días libres coloque un lápiz entre sus dientes, como si tuviera un freno de caballo en la boca. En esa posición lea un texto por cinco minutos. Esto lo forzará ha hablar más despacio.

Ejercicio 3

Tome un libro, lea en voz alta, lentamente y haciendo muecas para hablar así: “Ha-ce mu-cho tiem-po en un rei-no muy le-ja-no...” por tres minutos. Luego, lea de la misma manera pero un poco más rápido, asegurándose que pronuncie correctamente cada sílaba.

Ejercicio 4

En sus ratos libres practique trabalenguas hasta que los domine, especialmente aquellos que contengas palabras o letras difíciles para usted. Por ejemplo, si tiene problema con las “erres”, practique el famoso trabalenguas que dice: “Erre con erre cigarro, erre con erre barril, rápido

corren los carros que siguen la línea del ferrocarril”.

Ejercicio 5

Lea sin equivocarse textos complejos, como los ingredientes en alimentos que tienen ingredientes artificiales (cereales, cajas de macarrones con queso o bolsas de papas fritas por ejemplo) o medicinas. Esto le ayudará a mejorar su dicción.

Cambie su postura y tono en relación a su audiencia

Si debe hablar frente a un grupo de cinco personas, no es necesario que grite o que se mueva mucho, en grupos grandes siempre es recomendable usar micrófono. Como regla general, hable lo suficientemente fuerte como para que hasta el que está al fondo de la habitación pueda escucharle, aun cuando tenga micrófono.

Párese derecho y procure sobresalir cuando se presenta ante grupos grandes. Proyecte la voz y permita que su lenguaje corporal exprese confianza.

Haga las paces con su acento

Si usted se crió en una región determinada de cualquier país es probable que tenga algún acento. Lo ideal es que no usemos los modismos propios de nuestro terruño para hablar con una audiencia que puede ser variada. Use palabras y expresiones que sean entendibles para la mayoría. Por ejemplo en el castellano, si usted es chileno o peruano y dice “me gusta la palta” a un auditorio lleno de centroamericanos, es probable que no todos le entiendan, en ese caso la frase más universal podría ser “me gusta el aguacate”.

Un extenso entrenamiento en la modulación de la voz le puede ayudar a desarrollar un “acento neutral” el cual puede ser de mayor provecho para llegar a más personas, pero si no ha logrado borrar del todo su acento, no se desespere, al final del día su acento es un aspecto de su identidad.

Juegue con sus tonos

Como habíamos visto anteriormente, el tono describe las notas altas y bajas que ejecuta cuando habla. Su tono general debe ser agradable de escuchar. Las voces muy agudas pueden ser percibidas como alegres, no use este tono si va ha hablar algo serio, úselo para contar una anécdota o chiste.

Los tonos más graves generalmente transmiten autoridad, no los use si quiere animar a su audiencia, úselos para señalar un punto importante y serio en su presentación, como al momento de señalar un problema.

Cuando haga una pregunta termínela con un tono más agudo; cuando haga una declaración agrégale un tono más grave. Si termina una declaración seria con un tono agudo, lucirá nervioso, inseguro y poco confiable.

Quizás al momento de hablar, sea complicado estar consciente de las correcciones que debe hacer en todos sus tonos, ritmos, entonaciones o intensidad, de allí la importancia de que practique su discurso o presentación, sea en frente a un espejo, frente a un compañero de confianza o grabándose en video, para que vaya corrigiendo aquello que necesite ser cambiado.

Suavice el ritmo

El ritmo general de discurso debe ser estable y confiado. Aumente la velocidad de su discurso para demostrar acción y emoción. Disminúyala para hacer énfasis en una palabra o frase.

Use el silencio como herramienta

Durante su discurso o presentación realice breves pausas antes y después de hacer una observación importante o al realizar una transición entre ideas. Al hacer esto usted creará una cierta atmósfera de suspenso y permitirá a su audiencia que procesen de mejor manera lo que está diciendo.

El mejor truco para una “voz confiable” y contagiosa

Nada más triste que un comediante diga un chiste y nadie se ría, o que un candidato dé una brillante promesa y nadie lo aplauda, o que un predicador ofrezca un sermón transformador y sus feligreses duerman. Para evitar esto, la idea de un buen discurso, presentación o charla es que su audiencia o interlocutor logre “sentir” sus frases, es decir que se involucre emocionalmente con lo que usted está diciendo.

La mejor manera de jugar con los tonos, ritmos, intensidad, etc. es sentir realmente lo que estamos diciendo. Si usted está emocionado con lo que dice, eso se podrá contagiar. Su emoción debe adecuarse a lo que está diciendo y a lo que quiere que sienta su audiencia. No sobreactúe sus emociones pues sonará falso y eso es peor. Sea genuino con sus sentimientos, ame su producto o idea antes de darla a conocer a la audiencia.

No se aprenda un discurso o una presentación de memoria, pues podemos caer en la tentación de repetir el texto mecánicamente, sin vida. Nunca lea un discurso, a nadie le gusta ver a una persona al frente leyendo. Si no le gusta hablar en público, pero debe hacerlo, más adelante le contaremos algunas técnicas que le pueden ser útiles para vencer el nerviosismo escénico.

Un consejo que siempre recordaré de Wilson Fernandez, un conferencista con amplia trayectoria en el Servicio Educacional Hogar y Familia (SEHS) de Ecuador es: “Cuando salgas a hablar en público, diviértete, disfruta lo que haces, los demás lo notarán y se contagiarán”.

Parte III: Casos prácticos

“Hay quienes sólo utilizan las palabras para disfrazar sus pensamientos”

Voltaire (Filósofo francés)

Capítulo 13) Cómo detectar mentiras

“Te prometo que es la última vez”... “el viernes te pago”... “me retrasé por culpa del tránsito”... “dejé el celular en mi escritorio por eso no te contesté”... “voy en camino”... A nadie le gusta ser víctima de un engaño, pues la confianza se resquebraja y nos sentimos burlados, vulnerables. Sin embargo como sociedad aceptamos que mentir es parte del comportamiento humano, es por ello que hemos acuñado eufemismos como las “mentiras blancas”.

Mentimos, pero no nos gusta que nos mientan. Para entender esta paradoja, debemos plantearnos la pregunta: ¿Qué nos lleva a mentir? Y mejor aún ¿podemos detectar una mentira?

De verdad

Para hablar de la mentira es necesario emprender la compleja tarea de definir la verdad. Es común escuchar expresiones como “todo es relativo” o “cada quien tiene su verdad”, ¿pero es esto cierto? ¿La verdad es subjetiva (depende de mis creencias) o es objetiva (depende de los hechos)?

Para sentar las bases de un pequeño marco teórico y definir “la verdad” como concepto, podemos decir que la verdad es un atributo de la realidad. Si existe es verdad, si no existe, no es verdad.

Bajo esta premisa no podemos hablar de verdades relativas (7,000 millones de verdades en el mundo), sino de opiniones sobre la verdad, puntos de vista sobre la realidad. En palabras del pintor y escultor francés Georges Braque:

“La verdad existe. Sólo se inventa la mentira”.

Pequeñas mentiras

Uno de los acalorados debates que plantea la psicología moderna es explicar si los seres humanos nacemos con la tendencia innata a decir mentiras o si aprendemos a mentir.

Según expertos, el niño que miente es capaz de reconocer la verdad, concebir una realidad alternativa y ser capaz de “vender” esa nueva realidad. “Es un hito del desarrollo”, según un artículo de la doctora Victoria Talwar, profesora adjunta de la Universidad McGill en Montreal, Canadá, quien es una de las más destacadas expertas en la conducta de los niños.

A partir de los 3 o 4 años, la mayoría de los niños comienzan a mentir como una forma de evitar el castigo. Es por ello que mienten cuando evalúan que el castigo puede ser una consecuencia de sus actos. Un niño de 3 años dirá “yo no rompí la lámpara” aún cuando los padres lo hayan visto hacerlo.

¿Qué sucede cuando esta conducta de evitar las consecuencias mediante las mentiras no se corrige? Según Talwar los chicos “se acostumbran a mentir”. En varios experimentos con niños en su entorno natural se ha notado que: un niño de 4 años mentirá una vez cada 2 horas, mientras que uno de 6 años lo hará una vez cada hora y media. Se registran pocas excepciones.

Durante la escuela primaria la mentira puede interpretarse como un mecanismo de defensa o como un llamado de atención del niño. Para los especialistas, el niño enfrenta una notable confusión cuando los padres castigan la mentira del pequeño, pero ellos mismos difunden mentiras en

casa, es decir cuando los padres no practican lo que predican.

Expresiones como “dile que no estoy”, o “pero si el jarabe está rico”, refuerzan la idea inconsciente de que para salir de un apuro, la mentira es una alternativa de emergencia.

Como hemos visto, la mentira no es una acción inconsciente sino intencional que entra en directo conflicto con nuestra escala de valores o por lo menos con nuestra concepción de la realidad. Tomar en cuenta estos elementos nos permitirá buscar piezas clave para detectar mentiras.

Las mentiras no se pueden ocultar

En el año 2010 tuve la oportunidad de formar parte de un entrenamiento con agentes de la Oficina Federal de Investigaciones (FBI), en la ciudad de Charlotte, Carolina del Norte. Entre los instructores estaba una autoridad mundial en el tema de detección de mentiras: El Agente Especial Mark Rozzi.

El experto me dijo que “nadie puede ocultar una mentira, ni siquiera un psicópata quien siente placer en hacer actos perversos, pues tendrá un conflicto inconsciente cuando miente y esto se puede detectar”.

Cuando mentimos el cerebro detecta una contradicción, sabe que algo anda mal y emite esa señal que es interpretada por el cuerpo, generando varias señales, las cuales pueden ser reconocibles.

La suma de varios factores es la que nos puede ayudar a descubrir un mentiroso, no solamente una señal aislada. Como hemos dicho anteriormente, en lenguaje no verbal, el gesto es como una palabra, mientras que la suma de varios gestos en un contexto determinado es lo que forma las “oraciones” en el idioma del cuerpo.

Condiciones ideales

Paul Ekman en su libro Telling Lies (1985) describe que existe una mayor posibilidad de detectar una mentira bajo las siguientes condiciones:

I) Si la mentira se cuenta por primera vez.

II) Si la persona no ha contado mentiras de esta clase antes.

III) Si existe una consecuencia grave de por medio (la mentira ocurría para evitar esa consecuencia).

IV) Si el entrevistado no tiene prejuicios contra el entrevistador y ambos pertenecen al mismo contexto cultural.

V) Si los dos hablan el mismo idioma.

Con todo esto en mente, veamos los gestos y acciones que pueden delatar mentiras.

1) Establezca el comportamiento base

Es importante primero establecer un comportamiento base. Si usted sospecha que alguien le está mintiendo, antes de confrontar a un mentiroso primero tenga un diálogo ameno, superficial, inofensivo, que no levante sospechas y analice cual es el “comportamiento base” de esa persona, es decir como interactua, si tiene algún tic nervioso, como mira, como sonríe, como mueve las manos en una conversación común y corriente, esto le servirá para establecer posteriormente diferencias, pues todos tenemos un estilo único de comunicarnos. Por ejemplo, si usted habla con una persona que normalmente se expresa usando las manos, pero si al momento en que usted le habla de un tema que sospecha le está mintiendo, la persona deja de mover las manos y se toca el rostro durante el resto de la conversación de ese tema, habrá detectado un cambio en el comportamiento base.

2) Mirada poco natural

Sospeche cuando usted formule una pregunta específica y su interlocutor haga los siguiente: Abre los ojos, le cuesta trabajo sostener la mirada o por el contrario la mantiene fija de forma prolongada o poco natural y finalmente busca cambiar el tema.

3) ¿Mira a la derecha o a la izquierda?

El experto en psicología Dr. David Lieberman asegura en su libro “You Can Read Anyone” que es natural desviar la mirada en una conversación frente a frente, pero la dirección a dónde miramos puede darnos pistas de lo que realmente estamos pensando.

Según Lieberman cuando una persona sube la mirada está accediendo a información visual que está en su cerebro. Aquí viene el truco, si ante una pregunta su interlocutor (quien es diestro) sube la mirada y mira hacia la derecha de él (su izquierda) está construyendo una imagen visual, está creando información.

Por el contrario, si ante una pregunta su interlocutor (quien es diestro) sube la mirada y mira a la izquierda de él, está visualmente recordando un evento real del pasado.

Lieberman dice que en general el significado de la dirección en donde las personas (diestras) desvían su mirada es el siguiente:

-Horizontalmente de un lado a otro para ver a un grupo.

-Hacia abajo para encontrar mejores palabras o para evocar sentimientos.

-Hacia arriba para acceder a imágenes visuales.

-Hacia arriba y a la derecha para crear información.

-Hacia arriba y a la izquierda para evocar recuerdos reales.

Con los zurdos también se aplican estos mismos conceptos pero en la dirección contraria.

4) Mire las palmas de las manos

Cuando una persona habla con sinceridad, generalmente hace énfasis con su manos, dejando ver sus palmas abiertas hacia arriba. Por el contrario, si la persona está nerviosa o insegura de lo que dice, no dejará ver las palmas de sus manos, incluso puede colocar una de sus manos en la boca, en el cuello o en la oreja mientras habla.

5) ¿Es una sonrisa genuina?

Para los estudiosos del lenguaje no verbal existen múltiples tipos de sonrisas. En una sonrisa falsa leve no se alzarán las mejillas, ni habrá hondonadas debajo de los ojos, ni se marcarán las “patas de gallo” junto a los ojos, ni se desplegará un leve descenso de las cejas, como si se presentan en la sonrisa moderada auténtica. Una sonrisa falsa es más pronunciada pero no arrugará las comisuras de los ojos o “patas de gallo”. En el capítulo 4 están las claves para identificar una sonrisa genuina.

La falta de participación de las cejas también es un indicio sutil pero efectivo para diferenciar las sonrisas auténticas de las sonrisas falsas. Si la sonrisa de su interlocutor tiene estas características, debe pensar en buscar mejores chistes.

6) Los labios dicen “sí” y la cabeza dice “no”

En psicología existe un concepto muy interesante llamado “disonancia cognitiva”, que en resumen es la tensión que tiene una persona internamente al mantener al mismo tiempo dos pensamientos en conflicto. Esto se puede manifestar de muchas maneras, una de las más clásicas es cuando se le pregunta a alguien si le gustó algo y la persona responde afirmativamente diciendo: “sí”, “fue maravilloso”, “me encantó”, etc. pero mientras dice esto de forma ligera está moviendo la cabeza de derecha a izquierda diciendo inconscientemente “no”.

7) ¿Se enoja o se ríe?

Cuando a una persona se le acusa de que hizo algo malo, a nivel general puede reaccionar de una de las siguientes maneras: Se enfada por la acusación o se ríe de ella. Si este es el caso, veamos que es lo que pueden significar estas reacciones:

A) Comúnmente una persona se indigna si siente que se le acusa de algo que no cometió, por tanto se enfadará, se cerrará o se pondrá sarcástica, como una actitud de rechazo a la acusación, adicionalmente querrá saber más sobre la acusación, ofrecerá argumentos que la exculpen y querrá limpiar su nombre.

Si usted acusa a alguien y reacciona de esta manera, es probable que no cometió aquello de lo que se la acusa.

B) Si una persona es acusada de algo pero se ríen nerviosamente, minimiza la acusación (diciendo cosas como “no creas en chismes”) y busca cambiar de tema, es un indicio de que no está indignada, sino nerviosa, lo cual le puede ayudar a seguir indagando en sus sospechas.

Otros trucos efectivos

A continuación les presento una serie de técnicas que van más allá de la comunicación no verbal, pero que les puede ser de utilidad a la hora de detectar mentiras.

La gente miente menos por email

Como hemos visto, pese a que mentir es moralmente reprobable, es un acto abrumadamente común y el avance de la tecnología ha permitido que algunas mentiras tengan nuevas formas de ser esparcidas.

Jeff Hancock, profesor de Ciencias de la Comunicación e Información en la Universidad de Cornell, ha dedicado buena parte de su carrera a estudiar el comportamiento humano en relación a las mentiras. En una de sus investigación más famosas analizó las interacciones que un amplio grupo de personas realizaron durante una semana completa, especialmente en conversaciones cara a cara, por mensajes de texto, por teléfono y por correos electrónicos (email) y contabilizó el número de mentiras que se decían por cada interacción.

El libro “59 Seconds: Think a Little – Change a Lot” de Richard Wiseman describe los resultados de esta investigación: 14 % de las mentiras se transmitieron por email, 21 % lo hicieron por mensaje de texto, 27 % en conversaciones cara a cara y 37 % en conversaciones telefónicas.

Es sorprendente notar que dos de las formas de comunicación relativamente nuevas (los email y los mensajes de texto) contengan menos mentiras que las más antiguas, como son la conversación cara a cara y la telefónica (el

teléfono se inventó en 1876).

Según Hancock la gente miente menos por email debido que las palabras que escribimos y que enviamos por ese medio quedan grabadas y constituyen una evidencia, por tanto sentimos más temor de ser confrontados con ellas en el futuro, si se descubre una mentira.

La próxima vez que usted sospeche que alguien le está mintiendo, simplemente mencione las palabras mágicas: “Por favor envíame un email sobre esto que me acabas de contar”.

El discurso distante

El lenguaje evasivo y los rodeos de palabras para expresar algo que podría haberse dicho de forma más breve, las pausas, las repeticiones de palabras o fragmentos de palabras y otros errores al hablar, pueden señalar que el potencial mentiroso no pone mucho cuidado en lo que dice, y son signos de la presencia de alguna emoción negativa. Por ejemplo suena más creíble esta frase “Yo no he visto a Juan”, que “no he visto a ese muchacho”. En la segunda frase se puede ver un mayor distanciamiento de la persona que habla, con Juan.

Haga preguntas

Si sospecha que alguien le miente, no lo juzgue en primera instancia, sígale el juego, haga preguntas, pida detalles, esto le llevará a generar más mentiras y por tanto más errores. Ya lo decía el poeta inglés Alexander Pope: “El que

dice una mentira no sabe qué tarea ha asumido, porque estará obligado a inventar veinte más para sostener la certeza de la primera”.

La historia al revés

Si sospecha que alguien le miente sobre un suceso, pida a la persona que le cuente lo sucedido en orden cronológico (del principio al final) mientras usted anota el orden de los eventos. Luego pida a la persona que le cuente los eventos de atrás para adelante (desde el final hasta el principio) pero no le permita ver sus apuntes. Si está mintiendo se equivocará en el orden de los eventos.

Un test para saber si usted es un “buen mentiroso”

El autor e investigador Richard Wiseman publicó en abril del 2007 un extenso artículo en el periódico británico The Guardian acerca de las mentiras, los mentirosos y la relación que existe entre ciertos rasgos de la personalidad y la habilidad de contar “mentiras creíbles”. En este artículo el autor describe un test sumamente rápido y efectivo para saber si una persona tiene las cualidades para ser un “buen mentiroso”:

1) Tome asiento y póngase cómodo.

2) Extienda su mano dominante (si es diestro la derecha, si es zurdo la izquierda).

3) Extienda el dedo índice de la mano que acaba de extender.

4) En cinco segundos o menos dibuje con su dedo la letra Q mayúscula en su frente.

5) Fíjese en que dirección dibujó el rabillo de la Q, si a la derecha o a la izquierda.

Aquí los resultados: Si la forma del rabillo de la Q quedó del lado izquierdo de su frente, significa que es un buen mentiroso, una persona que está muy atenta a cómo la perciben las demás, está preocupado sobre cómo lo ven, probablemente es una persona extrovertida. Por el contrario, si el rabillo quedó del lado derecho, es posible que no esté tan preocupado sobre cómo lo ven los demás y por tanto sería un mal mentiroso.

Wiseman explicó este fenómeno de la siguiente manera: “Las personas con alto automonitoreo tienden a dibujar la Q de un modo que pueda ser vista por alguien que está enfrente. Los de bajo automonitoreo dibujan la Q de manera que pueda ser leída por sí mismos. ¿Qué tiene que ver esto con la mentira? Quienes tienen un alto automonitoreo tienden a estar preocupados de lo que otra gente dice de ellos. Son felices de ser el centro de atención, pueden fácilmente adaptar su comportamiento para calzar con la situación en que se encuentran, y son hábiles para manipular la forma en que la gente los ve. Como resultado, ellos tienden a ser buenos al mentir. En contraste, quienes poseen bajo automonitoreo atraviesan diferentes situaciones siendo 'la misma persona'. Este comportamiento es guiado más por sus sentimientos internos y valores, y están menos preocupados de su impacto en aquellos que los rodean. Tienden a mentir menos y no ser tan hábiles en el engaño”.

La mentira seguirá entretejida a lo largo de la experiencia humana, pero no por ello debemos resignarnos a vivir sumidos en ella, exijamos la verdad, pero también ofrezcamos la verdad. Recordando las palabras de Jesucristo “la verdad os hará libres”.

Capítulo 14) Cómo mostrarnos más atractivos

Existen múltiples estudios y experimentos sociales que han buscado descifrar cuales son los rasgos físicos que generan mayor grado de atracción en una persona sobre otra.

Algunos expertos concluyen que, independientemente de la cultura, los rostros considerados hermosos son simétricos. Esto se refiere a la simetría bilateral de la cara, es decir, si dividimos el rostro en dos (derecha e izquierda) las características de la cara serían idénticas en cada lado. En términos biológicos la simetría de una persona sería una señal de salud interna.

A mediados de los años 90, un equipo de investigadores de la Universidad de Texas en Austin realizó una serie de experimentos en los cuales se proyectaban fotografías de diversos tipos de rostros a bebés de entre tres y seis meses de edad. Los bebés pasaron más tiempo mirando los rostros más simétricos. Los investigadores aseguraron que el interés por la simetría facial es innato. ¿Pero que tan cierto es esto en la vida adulta?

Vivimos en un mundo con miles de millones de tipos de rostros y ciertamente la perfecta simetría es una excepción, no la norma. Entonces cabe la pregunta: ¿Cómo nos enamoramos y nos sentimos atraídos en un mundo en donde no abundan los rostros simétricos?

Uno de los debates más acalorados en este tema gira en torno a la pregunta:

¿Qué hace atractiva a una persona? ¿Es un asunto de la personalidad o de apariencia física? ¿Es una combinación de los dos? La respuesta no es fácil, pues dependerá de muchos factores y contextos. Sin embargo cuando se trata de relaciones sociales, parecería que la personalidad y cómo la expresamos juegan un papel muy importante.

Si una persona increíblemente atractiva se muestra indiferente, arrogante, fría, distante, etc. la percepción de su grado de belleza probablemente cambiará y viceversa. Abundan los experimentos que corroborar esta afirmación, pero en esta ocasión preferiré referirme a las declaraciones de testigos presenciales de un hecho histórico, para ello me permito hacerle una pregunta: ¿Quién ha sido la mujer más atractiva de la historia? La Biblia nos habla de la reina Ester, los antiguos griegos de Elena de Troya, en tiempos más modernos podemos encontrar iconos como Marilyn Monroe o Audrey Hepburn, y la lista se puede extender. Uno de los personajes que siempre aparece encabezando este registro es la reina egipcia Cleopatra, y no es para menos, pocas mujer en el mundo pudieron decir que tuvieron a sus pies a dos de los emperadores que gobernaron el mundo antiguo: Julio Cesar y Marco Antonio.

Las leyendas que narran la belleza de Cleopatra han trascendido la imaginación a través de los siglos pero ¿qué tan atractiva era en realidad? Afortunadamente existe una descripción realizada por el historiador griego Plutarco, quien viajó con la comitiva romana para conocer cara a cara a la reina egipcia en el año 48 AC.

Plutarco escribe de Cleopatra lo siguiente: “Se pretende que su belleza, considerada en sí misma, no era tan incomparable como para causar asombro y admiración, pero su trato era tal, que resultaba imposible resistirse. Los encantos de su figura, secundados por las gentilezas de su conversación y por

todas las gracias que se desprenden de una feliz personalidad, dejaban en la mente un aguijón que penetraba hasta lo más vivo. Poseía una voluptuosidad infinita al hablar, y tanta dulzura y armonía en el son de su voz que su lengua era como un instrumento de varias cuerdas que manejaba fácilmente y del que extraía, como bien le convenía, los más delicados matices del lenguaje. Platón reconoce cuatro tipos de halagos, pero ella tenía mil".

El historiador griego señala algo sorprendente Cleopatra no era irresistible por su aspecto físico, diciendo "no era tan incomparable como para causar asombro", la raíz de su encanto radicaba en su personalidad y en cómo la expresaba. Cleopatra era una mujer inteligente, alegre, segura de si misma, social y expresiva, eso la hacía irresistible.

Consejos para mostrarse más atractivo

Varios estudios se han realizado sobre este tema y más allá de los genes, tanto hombres como mujeres podemos adoptar ciertas posturas y acciones que pueden ayudarnos a resaltar nuestros encantos y vernos mejor.

Enderece su postura

En una época en donde muchas personas caminan agachadas mirando a sus teléfono, es importante mantener una postura erguida, esto lo ayudará naturalmente a verse más alto o alta y resaltará su figura.

Levante e incline levemente la cabeza

El ángulo en que una persona inclina el rostro puede maximizar su atractivo, especialmente si se tiene la cabeza ligeramente levantada, levemente inclinada hacia un lado y con el mentón hacia arriba, según un estudio de la Universidad de Newcastle, Inglaterra, publicado en 2010 en la revista Evolutionary Psychology. Este truco es ampliamente usado en el mundo de la fotografía y modelaje.

La sonrisa, el arma secreta

Como vimos en el capítulo relacionado con los gestos del rostro, la sonrisa es la puerta de entrada en muchas relaciones sociales. Para que una sonrisa sea efectiva debería cumplir lo siguiente: Tener una buena dentadura (dientes blancos y distribuidos de manera proporcionada) y la sonrisa debe ser genuina (esto lo ampliaremos en el siguiente capítulo).

Un dato adicional es que los hombres que sonríen demasiado en una conversación pierden el grado de atractivo (pues las damas pueden percibir que no todas las sonrisas son genuinas), mientras que en general los caballeros sí se sienten más atraídos por una mujer risueña.

El poder del color rojo

En psicología los colores pueden ejercer cierta influencia o predisposición, la publicidad sabe perfectamente esto y emplea diversas técnicas usando colores (en marcas, productos o establecimientos) para influir en los consumidores. Entre toda la gama de colores que pueden provocar una sutil pasión está el color rojo.

Investigadores de la Universidad de Manchester siguieron los movimientos oculares de 50 hombres que estaban viendo diferentes imágenes de mujeres y encontraron que los caballeros pasan más tiempo mirando a mujeres que usan el lápiz labial rojo. En promedio miraban 7.3 segundos a las damas con labios rojos, 6.7 segundos a quienes tenían labios de color rosa y 2.2 segundos en quienes no llevaban lápiz labial.

Tanto en mujeres como hombres el color rojo puede insinuar pasión, romance, poder, entre otras cosas. Añadir algunas prendas rojas a su forma de vestir, sin olvidar el buen gusto al elegirlas, puede acentuar su atractivo.

Cuide su imagen personal

Hombres y mujeres tendemos a sentirnos más atraídos hacia personas que son limpias y se cuidan a si mismas. Mantenga su higiene impecable.

Nuestra forma de vestir (lo queramos o no, consciente o inconscientemente) trasmite varios mensajes a nuestros interlocutores. Por eso tenga en cuneta que si usa un traje muy anticuado o si usa un escote muy pronunciado o colores fosforescentes, puede provocar una serie de mensajes disonantes, pues nuestras elecciones a la hora de escoger una prenda dicen de una u otra manera quienes somos. Escoja el atuendo que más se acerque al mensaje que intencionalmente quiera trasmitir y que vaya acorde con la ocasión.

¿Cómo prefieren las damas que vistan los caballeros?

De acuerdo con un estudio realizado el 2011 por la firma de investigación independiente Kelton Research (y publicado en USA Today), los hombres bien vestidos (de traje, camisa y corbata) son vistos como más atractivos, más inteligentes y más exitosos. De hecho el 91 % de los estadounidenses piensa que vestirse bien puede hacer que un hombre parezca físicamente más atractivo de lo que realmente es.

A nivel general se asocian ciertos atributos con las personas bien vestidas (incluyendo confianza, sofisticación e inteligencia según la encuesta). Las tres cuartas partes (75 %) de los estadounidenses piensan que los hombres bien vestidos tienen más éxito en el lugar de trabajo que sus colegas que visten de manera informal.

Un dato interesante que arroja la encuesta realizada a nivel nacional entre hombres y mujeres estadounidenses de 25 años o más, asegura que un 63 % de las damas encuentra más atractivo a un hombre con un traje formal que con un uniforme (militar, policial, etc.).

Casi ocho de cada diez (77 %) de los estadounidenses confiesan que su guardarropa actual necesita un cambio de prendas; casi la mitad (42 %) dicen que se vestirían mejor si simplemente supieran cómo hacerlo. Mientras que un tercio (32 %) de las mujeres han tomado el asunto en sus propias manos, y tiran algunas prendas de los armarios de sus parejas sin su conocimiento.

Proyecte seguridad

Hemos visto varios gestos que delatan si una persona está ansiosa. Si usted está en una cita o dialoga con una persona que lo atrae, no es recomendable transmitir ansiedad o tensión. Según un artículo publicado en la revista sobre biología Proceedings of the Royal Society of London, en general las mujeres encuentran más atractivos a los hombres menos estresados. Si un caballero quiere impresionar a una dama, es importante que trate de relajares, mostrarse calmado y seguro de si mismo.

Capítulo 15) Cómo convencer a las personas sin palabras

Si usted tiene una idea o propuesta ¿Cómo puede persuadir de forma eficiente para que sea aceptada por otra persona? Como debe saber, su idea debería ofrecer un beneficio a la otra persona, debería ser creíble y realista. Una vez que su propuesta tenga estas cualidades, la ciencia nos puede ayudar a incluir varios elementos de persuasión en la comunicación no verbal, que pueden ser de mucha utilidad a la hora de presentarla.

El arma secreta del mejor vendedor del mundo

Joseph Samuel Gerard, mejor conocido como Joe Girard, no era un vendedor de autos cualquiera. Durante sus 14 años de carrera (de 1963 a 1977) en una concesionaria de Chevrolet vendió más de 13,000 vehículos. Eso equivale a un promedio de seis autos por día.

En su mejor día vendió 18 vehículos. Su mejor mes vendió 174. En su mejor año vendió 1,425. Para destacar esta hazaña aún más, todos los vehículos los vendió al por menor, es decir un auto a la vez. Joe inscribió su nombre en el Libro Guinness de los Récords como el mejor vendedor del mundo. ¿Cómo lo logró?

Un gesto transformador

Joe Girard nació durante una época de depresión económica en uno de los barrios más pobres de la ciudad de Detroit. Siempre tuvo una relación difícil con su padre. Se vio obligado a dejar la escuela para trabajar como limpiabotas, después trabajó como vendedor de periódicos a la edad de nueve años, luego como lavavajillas, mensajero, ensamblador y contratista en el sector de la construcción. Según el periodista y escritor John Wood, cuando Joe era adolescente, fue a una cita amorosa que cambiaría su destino para siempre.

A los 17 años un amigo lo invitó a una cita a ciegas. Su amigo saldría con su novia y Girard saldría con una amiga de ella. Cuando los jóvenes llegaron a recoger a las chicas, grande fue su decepción al mirar a su pareja. Girard describiría a la chica como “la muchacha más fea que había visto en la vida”.

Sin embargo el joven no podía escapar, pues no quería hacer quedar mal a su amigo, así que siguió adelante.

En el auto Girard y su cita a ciegas comenzaron a conversar nerviosamente en el asiento de atrás, mientras su amigo manejaba el auto junto a su novia. De pronto algo sucedió, Girard le hizo un comentario amable y la chica le sonrió. En palabras del futuro mejor vendedor del mundo fue “sencillamente espectacular”. En menos de un minuto, según Girard, se convirtió en la chica más hermosa que jamas había visto en su vida. Nunca se había divertido tanto como lo hizo en esa cita a ciegas y no solamente eso, Girard descubrió el poder transformador de un comentario amable y de una sonrisa.

Según Girard, sonreír no sólo le hace más atractivo y agradable, sino también le puede ayudar a cambiar su estado de ánimo y atraer a la gente hacia usted. Girard se involucró poco a poco en el mundo de las ventas, hasta que un día entró en un concesionario de automóviles en Detroit y le rogó a un escéptico gerente que lo contratara como vendedor. En su primer día vendió un auto, en su segundo mes era tan bueno, que algunos de los otros vendedores se quejaron de que les “robaba clientes” y lo despidieron. Su siguiente trabajo fue en Merollis Chevrolet en Eastpointe, Michigan, empleo que mantuvo hasta su retiro en 1977, batiendo todos los récords de ventas.

Cómo una actitud puede incrementar sus ventas

Girard escribió cinco libros en donde ofrece variadas recomendaciones para que cualquier persona se convierta en un vendedor exitoso. Los dos principios que constantemente resalta son:

A) Establecer una relación de genuino interés por el bienestar de los clientes.

B) Ofrecer una sonrisa sincera todo el tiempo.

En el primero punto, Girard construyó y mantuvo sólidas relaciones de amistad con sus clientes. En primer lugar, a las pocas semanas de realizada una venta, llamaba al cliente y le preguntaba cómo estaba funcionando el auto. Si las cosas iban bien, le pedía lo refiriera con un amigo. Si el coche tenía algún problema él se encargaba de que sea arreglado, luego le pediría al cliente que lo refiera a un amigo.

Mantuvo un archivo con información de cada cliente (con cosas como los nombres de sus hijos, lo que hacían para vivir, sus cumpleaños, los cumpleaños de sus hijos, etc.). Esa información era usada para personalizar sus conversaciones con ellos. Girard sinceramente se preocupaba por cada cliente y le hacía sentir tan especial que siempre era recomendado a un amigo o familiar. Además Girard enviaba 13 postales de saludos a todos sus clientes y posibles clientes cada año, una por cada mes y una por Navidad.

Consejos para sonreír eficientemente

Girard ha asegurado tener mucha fe en el poder de una sonrisa sincera, él no sugiere que los vendedores se conviertan en comediantes, ni que rían exagerada y artificialmente, sino que adopten a la sonrisa en parte de su sello personal como vendedor, para ello ofrece algunas recomendaciones para convertir a la sonrisa en un hábito natural y en una herramienta de ventas.

1) Sonría aun cuando no lo desee

Esto no siempre es fácil, pues todos tenemos problemas y desafíos, sin embargo Girard dice que no es una buena idea "que sus clientes perciban sus problemas", ellos no tiene la culpa de lo que le pasó. Por un instante olvide las dificultades y sonría, esto le ayudará a usted y a su cliente.

2) Comparta solamente ideas positivas

Para algunos clientes el comprar es una acción que puede provocar cierto nivel de estrés. Una venta no es un buen momento para hablar del crimen o de enfermedades. Convierta a la venta en una experiencia agradable.

3) Sonría con todo el rostro

No restrinja su sonrisa solamente a sus labios. Sonría con su voz, ponga un brillo alegre en su ojos, e involucre a sus manos.

4) Si le cuesta sonreír de forma natural, entrene

Girard habla de como el vendedor y escritor Frank Bettger luego de varios problemas se convirtió en una persona cascarrabias. Esto afectó sus ventas. Debía sonreír de forma natural, pero le costaba hacerlo, así que implementó una interesante estrategia: comenzaba su día con un “entrenamiento para sonreír” por 15 minutos. Se ponía a pensar en las cosas por las que estaba agradecido y esto lo hacía sonreír. En poco tiempo, se convirtió en un hábito.

5) Ejercite su sentido del humor

Girard nos recuerda que debemos tratar de ver cierto grado de humor en diversas situaciones que nos depara la vida. Recuerde que la sonrisa es contagiosa y si un cliente lo ve alegre, aun por las cosas simples de la vida, esto lo puede ayudar a ganar su confianza.

Vístase para el empleo que anhela

Una máxima en el mundo de los negocios recomienda: vestirse para el empleo que una persona anhela, no para el que tiene. Esta es una alusión a la importancia de proyectar una imagen profesional específica, y al parecer nuevas investigaciones parecen reafirmar en parte esta idea.

Un estudio de la Universidad Estatal de California, liderado por el profesor en psicología Abraham Rutchick, publicado el 2013, encontró que la ropa formal influía en quien la usaba para pensar de forma más amplia y abstracta, en pocas palabras como un líder. El estudio realizado en hombres y mujeres, encontró que aquellos vestidos menos formales tendían a concentrarse en preocupaciones más inmediatas y pragmáticas.

En una entrevista con la cadena radial NPR, el autor del estudio aseguró que su investigación no está diciendo que en realidad la ropa hace a la persona, pero dice que la forma como viste puede desencadenar una reacción en cadena. “Estas personas (que visten formalmente) se auto-refuerzan, resuenan ese concepto profesional”, dijo Rutchick.

Según el experto el efecto es relativamente breve, y pierde su fuerza si viste así todos los días o trabaja en un lugar en donde todos los demás también visten de esa manera. La idea es que el efecto viene al estar mejor vestido que sus compañeros.

El psicólogo Michael Kraus, profesor de la Escuela de Administración de la Universidad de Yale, ha estudiado el vínculo entre la vestimenta y la ventaja financiera en las negociaciones. En un estudio publicado el 2014, Kraus juntó a dos grupos de participantes en una negociación simulada de venta de bienes raíces: El primer grupo era de hombres que usaban traje y corbata, el segundo

era de hombres que usaban pantalones deportivos y chanclas. Al final los hombres que vestían un traje formal lograron en promedio un 10 por ciento mejores tratos que sus compañeros con ropa más cómoda.

Kraus resaltó que los hombres vestidos de traje eran más agresivos en sus negociaciones, cedieron menos, en pocas palabras se sentían confiados. En contraste, los negociadores vestidos de manera informal no sólo perdieron dinero en sus ofertas -más de un millón de dólares por debajo del precio del mercado- sino que también se sentían inseguros en las transacciones.

“Las personas que tenían que negociar con pantalones deportivos mostraron mayor reactividad y variabilidad del ritmo cardíaco, por lo que básicamente se sentían nerviosos”, dijo Kraus.

Este gesto que le puede dar mayor credibilidad

En una negociación es fundamental afianzar la idea de que la otra persona puede confiar en usted, sea una venta, un adolescente que pide permiso para ir a un largo viaje o la solicitud de un aumento de sueldo. Evidentemente en una negociación cada parte involucrada quiere obtener el mayor provecho de la transacción y tendrá un margen de lo máximo y lo mínimo que anhela obtener, si usted se muestra como una persona abierta, sincera, dispuesta a entender a la otra parte, y tiene buenos argumentos, tendrá mayores probabilidades de obtener un buen resultado en la negociación. Como una herramienta para presentar sus argumentos, usted puede incluir un gesto que resaltará la veracidad de sus propuestas e intenciones.

Michal Parzuchowski y Bogdan Wojciszke, profesores de la Universidad de Ciencias Sociales y Humanidades de Varsovia (Polonia) publicaron una fascinante investigación en octubre del 2013 en donde analizaron los gestos del cuerpo que pueden transmitir la idea de que una persona es más honesta. Esto tiene que ver con el lugar en dónde coloca su mano.

Colocar la mano en el pecho mientras habla, más específicamente poner la palma de la mano en el área del corazón, reafirma idea de que la persona está diciendo algo sincero, de que es confiable o de que está hablando honestamente sobre algo.

La próxima vez que quiera dar a conocer que su oferta final es la mejor, dígalo mientras tiene la mano en su corazón.

Este gesto mejorará su nivel de empatía

El Diccionario de la Real Academia Española define a la palabra empatía como la “capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”, en otras palabras es ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente. Si usted habla con una persona con quien siete de forme genuina empatía, es probable que lleguen más fácilmente a un acuerdo.

La empatía no solo debe ser sentida, también debe ser proyectada. Los investigadores Tanya L. Chartrand y John A. Bargh, dieron a conocer en la publicación especializada Journal of Personality and Social Psychology de junio de 1999 un experimento sobre cómo mejorar la empatía: Imitar de forma sutil los gestos de la otra persona.

En el experimento los participantes, quienes no sabía de qué trataba el objeto de estudio, tenía que comentar una fotografía con otro voluntario, quien en realidad era un actor.

Con un grupo, el actor imitó el lenguaje corporal del participante, y con otro grupo no lo hizo. Al final se pidió a los participantes que calificaran en una escala del 0 al 9 a su compañero de experimento (el actor). La puntuación promedio fue mayor con el grupo de voluntarios a quienes el actor había imitado, en contraste a la puntuación que disminuyó en el otro grupo.

Demuestre confianza cuando no esté hablando

En una negociación usted quiere que sus palabras proyecten fuerza, confianza y calma, hemos visto la importancia de usar su cuerpo para dar énfasis o credibilidad cuando está exponiendo sus ideas o propuestas, de la misma manera su cuerpo debería expresar confianza y seguridad cuando usted está escuchando a la otra parte.

El Dr. Michael Argyle, autor del célebre libro: Psicología del Comportamiento Interpersonal (1994), asegura que la comunicación no verbal es 12.5 veces más eficiente que la verbal para transmitir actitudes y sentimientos, esto aplica especialmente cuando usted no dice ni una sola palabra.

Si usted está constantemente moviendo los dedos o los pies, entrelazando las manos, cruzando y descruzando las piernas, puede dar a entender que está ansioso o intranquilo.

La idea no es que se quede absolutamente inmóvil, como una estatua con la mirada perdida, cuando le están hablando, sino demostrar que usted está siguiendo la conversación y al mismo tiempo se siente seguro de si mismo. A continuación algunas recomendaciones para mostrase seguro mientras escucha la contrapropuesta de alguien.

No cruce ni sus manos ni sus piernas

Si usted se muestra cerrado o da la idea de estarlo, las negociaciones se pueden tornar más difíciles.

Limite ciertos movimientos

Mantener las piernas en calma y limitar los movimientos de las manos cuando usted no está hablando le puede ayudar a proyectar una imagen de seguridad.

Asienta con la cabeza ligeramente

Este gesto da a entender a su interlocutor que usted está prestando atención.

Tome apuntes

Si no le gusta lo que está escuchando y no quiere que su cuerpo lo delate, busque una acción que desvíe la atención de sus gestos, por ejemplo, diga a su interlocutor que va tomar nota de lo que está diciendo, así tendrá sus ojos y manos en la libreta, con ello habrá menos posibilidad de que delate lo que está sintiendo.

Capítulo 16) Cómo sus gestos lo pueden ayudar a vencer temores

Era un día normal de clases en la escuela primaria Spruce, ubicada al sur de San Francisco (California), cuando dos investigadores interrumpieron la clase. Hablaron por unos segundos con la maestra y comenzaron a repartir unas hojas a los estudiantes. Les dijeron que eran unas pruebas para analizar las habilidades verbales y de razonamiento de los niños, con el objetivo de descubrir qué alumnos tenían un coeficiente intelectual más elevado. Al cabo de unos minutos, los ansiosos alumnos entregaron las hojas y los investigadores salieron.

Pocos días después, la clase nuevamente fue interrumpida, esta vez los investigadores pidieron hablar con la maestra en privado. “Hemos descubierto que hay algunos niños genios en su aula”, le dijeron mientras le entregaron una corta lista. Los investigadores agregaron que no colocarían a estos niños superdotados en una escuela especial, sino que querían que permanecieran en su aula de siempre, con sus mismos compañeros y sin que se les de un trato especial. Al cabo de unos meses regresarían y les harían otras pruebas.

Lo que no sabía la maestra, al igual que otros de sus colegas, es que los niños que figuraban en la lista como “genios” en realidad eran estudiantes más o menos promedio.

La primera prueba se realizó en mayo de 1964. Los investigadores regresaron a la clase ocho meses después, luego realizaron una tercera prueba en mayo

de 1965 y finalmente una cuarta prueba un año después. Los resultados estremecieron al mundo de la psicología y la pedagogía.

En la primera prueba los alumnos seleccionados tenían una mínima ventaja sobre sus compañeros, de 2.29 puntos en la prueba. En la segunda prueba mostraron una ventaja de 12.22 puntos. En el tercer examen los niños que fueron catalogados como “superdotados” superaron a sus compañeros con 30 puntos en la prueba. Después de un año, estos estudiantes demostraron un aumento significativo con las puntuaciones. En realidad se habían convertido en genios.

¿Cómo ocurrió esto?

Los investigadores Robert Rosenthal y Lenore Jacobsen publicaron en 1968 los resultados de este experimento en su libro “Pygmalion in the Classroom” (Pigmaleón en el aula de clase), en referencia a lo que hoy conocemos como el efecto Pigmalión o la profecía de autocumplimiento.

Este fenómeno se refiere a la capacidad que tenemos los seres humanos de ser influenciados (positiva o negativamente) por las expectativas y actitudes de otras personas.

Según la mitología griega, Pigmalión fue un rey de Chipre quien buscó durante mucho tiempo a la mujer perfecta con quien casarse, sin que la encontrara. Resignado, decidió no volver a pensar en el matrimonio, así que se dedicó con pasión a la escultura. Una de sus obras, Galatea, era tan bella que Pigmalión se enamoró de la estatua. Lo hizo con tanta intensidad que al final la figura cobró vida y se casaron. Algo parecido sucedió con los niños “genios” de la escuela Spruce.

Pese a que los investigadores le pidieron a la maestra que no tratara de forma distinta a los niños superdotados (quienes en realidad eran estudiantes promedio), las expectativas de la maestra cambiaron al igual que sus actitudes. La maestra exigía un poco más a los niños, quien ella creía que eran genios, les hacía participar más veces en la clase, les decía palabras alentadoras con más frecuencia, los ponía como ejemplo frente al resto de sus compañeros, etc. Estas pequeñas acciones poco a poco influyeron en los niños, quienes comenzaron a sentirse especiales, las expectativas y actitudes de la maestra los estimularon hasta que eventualmente desarrollaron sus capacidades académicas mucho más allá que el resto de sus compañeros. ¿Qué hubiera pasado si la maestra hubiese estimulado a todos los alumnos de su clase de la misma manera?

Se ha replicado el experimento de Rosenthal y Jacobsen en múltiples escenarios y ha sido más que demostrada esa vulnerabilidad que tenemos los seres humanos ante los estímulos sutiles. Uno de esto experimentos resultó particularmente curioso: Los investigadores John A. Bargh, Mark Chen y Lara Burrows pidieron a un grupo de estudiantes de la Universidad de Nueva York, quienes tenían entre dieciocho y veinte años de edad, que formaran frases usando tarjetas con diferentes palabras.

A un grupo de estudiantes se les dio palabras al azar y a otro se les proveyó palabras comúnmente asociadas con la vejez (Florida, olvido, calvo, canas y arrugas). Al terminar la tarea se les pidió que fueran a una oficina que estaba algo alejada, al final del pasillo. Los investigadores midieron el tiempo en que los voluntarios tardaban en llegar hasta la oficina. Los jóvenes estudiantes que habían elaborado frases con palabras relacionadas con la ancianidad caminaron mucho más despacio que sus otros compañeros del orto grupo. Estos resultados fueron publicados en la revista especializada

“Journal of Personality and Social Psychology” en agosto de 1996.

Es fascinante notar que estos estímulos consciente o inconscientemente puede influenciar en nuestro comportamiento. Con esto en mente ¿Podemos engañar a nuestra mente solamente cambiando nuestra postura física? ¿Podemos sentirnos más confiados y seguros con nosotros mismo si modificamos la forma como tenemos el cuerpo? Un grupo de científicos dice que sí.

Posturas expansivas y posturas de poder

Imagine por un instante a un atleta que acaba de ganar una carrera, o a un vendedor que acaba de lograr un trato millonario por teléfono o a un estudiante quien se acaba de enterar que fue admitido en una prestigiosa universidad con una beca. En esas imágenes mentales ¿cómo estaba el cuerpo de estas personas? Lo más probable es que se las hubiera imaginado sonrientes (probablemente eufóricos), con los brazos y manos extendidas en señal de victoria. Estas poses expansivas son frecuente encontradas en personas (y también en animales) que despliegan cierta dosis de poder.

Si usted se siente intimidado por una presentación que debe dar en público, por ejemplo, existe un truco que le puede ayudar. Nuevos datos científicos señalan que podemos mejorar nuestro nivel de confianza en nosotros mismos, reducir el temor (por ejemplo a hablar en público) y sentirnos más seguros, si pocos minutos antes de la presentación usted asume posiciones expansivas.

La relación entre las posturas expansivas (extremidades extendidas y ampliación del espacio que ocupa nuestro cuerpo) y el sentirse o actuar con mayor poder se demostró en un estudio publicado en la revista Scientific American en enero del 2011. Dana Carney y Andy Yap de la Universidad de Columbia y la Dra. Amy Cuddy de la Universidad de Harvard encontraron que las posturas abiertas expansivas, aumentan los sentimientos de poder y la toma de riesgos de las personas.

Los investigadores encontraron que este fenómeno no es solamente psicológico, sino fisiológico. Las posturas expansivas pueden alterar los niveles hormonales. Carney y sus colegas pidieron a un grupo de voluntarios que mantuvieran una postura de poder (manos arriba o manos en la cintura) por dos minutos, luego tomaron muestras salivales. Los resultados

demostraron que las posturas expansivas llevaron a las personas a experimentar elevados niveles de testosterona (la hormona predominante masculina vinculada con la fuerza y la toma de riesgos) al mismo tiempo disminuyeron sus niveles de cortisol (hormona vinculada con el estrés), comparado con quienes tenían posturas cerradas o constreñidas (las extremidades que tocan el torso, lo que produce una minimización del espacio, o un colapso del cuerpo hacia adentro).

Según Cuddy si una persona adopta una postura corporal asociados con dominio y poder en tan sólo dos minutos, puede aumentar la testosterona, disminuir el cortisol, aumentar el apetito por el riesgo y causar un mejor desempeño en actividades intimidantes, como entrevistas de trabajo o dar una charla en público.

Un súper ejercicio

El autor y conferencista Tony Robbins ofrece un interesante ejercicio sobre cómo cambia nuestra perspectiva cuando adoptamos una posición de poder. En su curso “Unleash the Power Within” (Desate el Poder Interior) pide a sus participantes que se pongan de pie y caminen. Luego les pide que cierren los ojos, se imaginen que tiene una capa (como la de un superhéroe o un rey) después les pide nuevamente que caminen pero esta vez como si tuvieran puesta la capa. La diferencia es notable.

En el primer ejercicio mucha gente caminaba encorvada, dando pasos pequeños, con cierto temor. Una vez que caminaban con la capa imaginaria, estas mismas personas lo hacían más erguidas, con la frente en alto, dando pasos más largos, en definitiva proyectando mayor confianza en si mismos.

Evidentemente estos ejercicios son un complemento y no reemplazan su preparación (en caso de que tenga que dar una conferencia por ejemplo), ni el concepto que tenga de usted mismo. Aunque como hemos visto, si empieza a creer en usted mismo, es probable que con el tiempo logre mejores resultados.

Capítulo 17) El sexto sentido: Lo que nos puede enseñar el caballo que “sabía” matemáticas

A principios del siglo XX comenzó a circular una noticia que estremeció al mundo de la ciencia, en Alemania había un caballo llamado Hans der Kluge (el astuto Hans), que había desafiado las pruebas más exigentes de la época y aparentemente sabía matemáticas.

Los medios de comunicación se hicieron eco de la noticia, varios investigadores acudieron a ver el prodigio y uno a uno salía convencido de que el animal sabía sumar, restar y hasta hacer sencillas operaciones de multiplicación y división. La fama del matemático de cuatro patas crecía con el paso de los meses.

El astuto Hans pertenecía al profesor de matemáticas y entrenador de caballos aficionado, Wilhelm von Osten, quien lo entrenó para que “aprendiera” a resolver problemas simples de aritmética, decir la hora, entender el calendario, diferenciar tonos musicales, deletrear y entender el idioma alemán.

Si su entrenador le preguntaba: “¿Cuánto es dos multiplicado por cuatro?” Hans contestaba dando ocho golpes al piso con su pata. Se le hacía preguntas tanto de manera verbal como escrita y siempre acertaba.

Von Osten realizó espectáculos presentando al caballo por toda Alemania y

pronto su fama llegó a otros países. Quienes acudían a ver al “caballo genio” se sorprendían de su nivel de inteligencia, ellos mismos le podían hacer preguntas sin que su entrenador estuviera presente y el caballo resolvía correctamente los problemas matemáticos. Claramente no había nada que pareciera un truco o trampa ¿o si?

La investigación

El filósofo y psicólogo Carl Stumpf, en 1904 creó la llamada “Comisión Hans”, conformada por un grupo de 13 personas, entre ellas el director del Zoológico de Berlín, un gerente de circo, un oficial de la rama de caballería del ejército. Tras examinar al caballo y las pruebas que le realizaron, la comisión concluyó fehacientemente que no había fraude, engaño o truco.

El investigador y psicólogo Oskar Pfungst, no conforme con las conclusiones de la Comisión Hans, en 1907 realizó otros experimentos controlados y al cabo de unas semanas finalmente había descubierto la verdad.

Pfungst dijo que efectivamente no había fraude premeditado, aseguró que el astuto Hans podía generalmente dar respuestas correctas a problemas matemáticos sencillos, siempre y cuando estuviera cerca de alguna persona que supiera la respuesta.

La verdad era que el caballo podía percibir las señales no verbales de las personas que lo rodeaban. El cuadrúpedo no sabía matemáticas, sabía leer el cuerpo humano.

Cuando le preguntaban al caballo “¿Cuánto es dos multiplicado por cuatro?” Hans comenzaba a dar toques con su pata y lo seguía haciendo hasta que

notaba que cuando llegaba al golpe número ocho, las personas que lo rodeaban cerraban ligeramente los ojos, inclinaban su cabeza levemente hacia atrás, y apretaban sutilmente las manos. Cuando estaba cerca del número correcto la tensión facial de las personas aumentaba, pero se relajaba cuando Hans alcanzaba el número, entonces el caballo por interés de la golosina que recibía cada vez que acertaba, dejaba de golpear con la pata.

Sin darse cuenta, la misma gente que preguntaba a Hans, le daba la respuesta con su cuerpo.

A este fenómeno se le llamó “El efecto Astuto Hans” y fue el inicio para realizar los experimentos ahora conocidos como “doble ciego”. Este caballo astuto enseñó a la comunidad científica que cuando el investigador sabe los resultados del experimento o encuesta, sin quererlo puede transmitirlos a los sujetos en observación y por lo tanto deben aceptarse las investigaciones que comprueben ser hechas en doble ciego, es decir cuando ni el encuestador ni el encuestado saben el objetivo final que se busca con el experimento o la encuesta.

¿Si un caballo pude leer los gestos de las personas, quienes sin saberlo le trasmitían un mensaje escondido, podrán hacer lo mismo las personas?

Vivimos en una época en donde podemos estar conectados a la tecnología casi las 24 horas, pero en donde nos cuesta trabajo conectarnos los unos con los otros. Usted puede usar esta desventaja a su favor.

Mientras las personas cada vez prestan menos atención a los mensajes inconscientes que transmitimos con el cuerpo por estar atentos a sus teléfonos celulares, y si al mismo tiempo usted desarrolla una aguda habilidad para observar el comportamiento y movimiento de las personas, aprende qué gestos clave le pueden dar una pista sobre las verdaderas emociones de su

interlocutor y si constantemente se encuentra atento al lenguaje de los gestos que recibe y transmite, podrá entonces desarrollar una habilidad para ver más allá de lo que la gente dice, podrá tener una mejor base para confiar en “sus instintos”.

¿Tenemos todos un "sexto sentido"?

Mucho de lo que usted sabe, lo conoce sin saber cómo lo sabe. Por ejemplo, cuando compara dos sonrisas en una foto es muy probable que usted se dé cuenta, sin pensarlo, si una de las sonrisas es real y la otra es forzada. Si es soltero(a) y le presentan a dos personas del sexo opuesto quienes son igualmente atractivas, es posible que usted se sienta más atraído a una persona más que a la otra. Algunas personas piensan que "hay química" en esta atracción, pero en realidad podría tratarse de un asunto más de "física" que de química.

Este poder de percepción, esta noción casi inconsciente sobre otra persona, es lo que antiguamente se llamaba "el sexto sentido", hoy la psicología moderna lo llama pensamiento intuitivo, es decir una idea o conclusión que formamos con información que recibimos a nivel inconsciente.

Este tipo de pensamiento lo desarrollamos los seres humanos a muy temprana edad (según algunos autores como el epistemólogo Jean Piaget desde los dos años de edad). No es raro ver a niños pequeños que reaccionan de una manera alegre y juguetona con alguien que conocen por primera vez y luego el mismo niño rechaza y llora si se encuentra con otra persona. ¿En dónde está la diferencia?

Todos los seres humanos estamos constantemente comunicando lo que sentimos con nuestro cuerpo, con la manera en que miramos, con la forma como caminamos, con nuestras sonrisa, etc. Los niños que están familiarizados con los gestos de sus padres que le transmiten amor, por tanto se sentirán más cómodos con personas que manifiesten gestos parecidos.

Con el paso del tiempo aprendemos a ignorar este tipo de pensamiento, pues

al crecer adoptamos maneras más complejas para procesar la información. Por citar un ejemplo, si conoce por primera vez a una persona atractiva para usted, dialogan amenamente y tiene la noción primaria de que usted le gusta a esa persona, es probable que no pueda explicar el porqué llegó a esa conclusión, pues no está 100 % seguro. Intentamos buscar razones para sustentar nuestras sospechas, pero tenemos muy poca información consciente a nuestro alcance, por tanto descartamos ese pensamiento intuitivo que probablemente lo percibimos (sin saberlo) de una mirada, un breve gesto o una sonrisa sutil de la otra persona.

El día en que la imagen cambió la política

Los medios de comunicación han jugado un papel fundamental como herramienta de la política, algunos académicos llaman a los medios “el cuarto poder” (después del Ejecutivo, Legislativo y Judicial), de la misma manera la evolución de los medios ha influido en varios cambios en la política, un ejemplo de esto ocurrió en 1960, cuando la imagen personal jugaría un rol definitivo durante el primer debate televisado entre dos candidatos a la presidencia de Estados Unidos.

Durante la primera mitad del siglo XX la radio y los periódicos eran los medios que mayor influencia generaban entre los electores estadounidenses. Para finales de la década de los 50 la televisión comenzó a poblar los hogares y con esto también cambió la manera como se transmitían las noticias. Los presentadores no solo debían tener una voz clara, ahora deberían lucir bien e inspirar credibilidad. Poco a poco este concepto pasó a la política.

En 1960 los votantes estaban muy divididos. Por un lado los republicanos tenían a un aguerrido veterano de la política: el entonces vicepresidente Richard Nixon; por el otro los demócratas tenían a un joven (43 años) y virtualmente desconocido senador, John Fitzgerald Kennedy.

El punto de cambio ocurrió el 26 de septiembre de ese año, cuando se realizó el primer debate presidencial televisado. Previo al debate Nixon se estaba recuperando de una lesión en la rodilla y había perdido peso. El día del debate el candidato insistió en hacer visitas de campaña, para cuando llegó a la estación de televisión se lo veía agotado. Adicionalmente debido a ciertos prejuicios que tenía, se negó a usar maquillaje. ¡Incluso no se afeitó!

En contraste Kennedy lucía fresco y atento, había tomado un baño de sol y se

lo veía con un ligero bronceado. Optó por lucir un traje oscuro, cuyo contraste contra el fondo claro del escenario le hacía ver más poderoso frente al traje gris de Nixon.

Durante el debate Kennedy se mostró seguro y se sentó con las piernas cómodamente cruzadas, lo que lo harían ver más tranquilo, mientras que su oponente se veía tenso, recostado con ambos pies pegados al piso, las rodillas juntas y una mano sobre el muslo, claramente se notaba que estaba incómodo sobre la silla.

Otro punto que afectó a Nixon fueron las luces del estudio, pues generaban calor y al no usar maquillaje se lo notaba sudado, lo que muchos interpretaron como una señal de nerviosismo.

¿Realmente estos detalles pueden marcar una diferencia? Sirva como respuesta el hecho de que varias encuestas señalaron que aquellos que oyeron el debate por la radio dieron como vencedor a Nixon, mientras que los que lo vieron por la televisión tenían un claro ganador: Kennedy.

Este debate rompió récords de sintonía. Para hacer una comparación, mientras el primer debate entre Barack Obama y Mitt Romney en octubre de 2012 fue visto por unos 60 millones de telespectadores, el de Kennedy y Nixon se calcula que fue seguido por unos 70 millones. ¡Diez millones más de espectadores, más de medio siglo antes!

Hubo tres debates posteriores en los que Nixon mejoró su imagen, pero el primero le costó tanto que no consiguió cambiar la opinión de los electores. No es que los televidentes tuvieran un “sexto sentido” para saber quien sería el mejor presidente, los votantes percibieron ciertas “claves” de su imagen que los hicieron decidirse por un candidato.

A partir de este debate, la imagen jugó un rol protagónico en la comunicación política. Se puede tener muy buen discurso, lleno de buenas ideas, pero si la imagen que transmite un político no es buena, esto le puede costar en las urnas.

¿Qué tan importante es la primera impresión?

A nivel general se suele decir que una imagen vale más que mil palabras. Es decir, una primera impresión tiene mucho valor en situaciones concretas, por ejemplo, en una primera cita, en una entrevista de empleo, en una reunión con un nuevo cliente, el primer día de trabajo en una empresa, etc.

La primera impresión no es más que un juicio rápido que nos hacemos sobre una persona o situación que tenemos delante.

Constantemente nuestros sentidos perciben estímulos y situaciones nuevas, lo cual puede ser abrumador, por ello nuestro cerebro necesita organizarse, pues si cada vez que nos enfrentáramos a algo nuevo tuviéramos que analizar cada detalle para entenderlo, nos convertiríamos en seres sumamente lentos e ineficientes. En su lugar nuestro cerebro comienza a comparar características, rasgos, sonidos y otros detalles con experiencias anteriores, todo esto ocurre en fracciones de segundo.

Este mecanismo de defensa nos ha servido como especie para distinguir si una persona o situación es peligrosa o no. Es muy difícil escapar al efecto de la primera impresión, pues es un proceso inconsciente, no podemos hacer nada para intentar no crearnos una primera impresión de algo o alguien.

La primera impresión se crea a partir de sutiles detalles no verbales. Un gesto, un tono de voz, un movimiento, todo esto puede hacer que la otra persona se forme una idea de usted. Igualmente hemos señalado que muchas veces, debido a la ansiedad que genera enfrentarnos a una situación nueva o diferente, o por otras razones, podemos transmitir sin querer tensión, pues cuando estamos con ansiedad intentamos controlar nuestro cuerpo, dando lugar a posturas y gestos que se pueden ver forzados y así podemos proyectar

incompatibilidad entre lo que decimos y lo que comunicamos con nuestro cuerpo.

¿Qué hacer para que sus gestos den una buena primera impresión?

1) Vaya a la reunión seguro y confiado

Si es una presentación vaya bien preparado, listo para responder preguntas. Si es una reunión social hágase a la idea de que conocerá nuevas personas. Usted puede repasar el capítulo 16 en donde se sugiere asumir posiciones de poder como técnica para superar la ansiedad en una presentación o en un evento público.

2) Relájese y disfrute

Para crear una buena primera impresión, lo mejor es ser usted mismo. No intente controlar de manera forzada sus gestos, relájese y disfrute de la experiencia.

3) Preocúpese por los demás

Muestre genuino interés por las personas que conoce por primera vez. Trate de descubrir intereses en común.

4) El poder del nombre

Intente recordar el nombre de las personas a quienes le presentan. Un truco para esto es relacionar el nombre de la persona con alguna cosa o característica, por ejemplo si le presentan a Rosa, y ella está usando alguna prenda rosada, puede hacer la relación entre el nombre, la prenda y el color.

5) Las sonrisas falsas son fáciles de detectar

Sonría de forma espontánea, no forzada. Como hemos visto en capítulos anteriores, los seres humanos podemos reconocemos casi de forma instintiva una sonrisa falsa. Esto no quiere decir que tiene que estar todo el tiempo con una cara larga, sino que si nos cuentan un mal chiste, podemos regalar una breve sonrisa de cortesía, en lugar de soltar una carcajada falsa. En el capítulo 15 hay información abundante sobre este tema y podrá encontrar algunas técnicas efectivas.

Capítulo 18) Lo que expresamos y lo que somos: ¿Qué significa ser auténtico con uno mismo?

A manera de epílogo analicemos un concepto claro: Imagen no es lo mismo que realidad, la imagen es una percepción de la realidad, un reflejo de la misma, no su reemplazo. En tal virtud este libro no pretende formular una serie de estrategias superficiales para aparentar atributos que no son reales, lo que este libro busca es ser una guía práctica para utilizar a la imagen cono una herramienta, y al mismo tiempo devela ciertas claves que ayudarán al observador agudo a descifrar mensajes ocultos detrás de la imagen que percibimos de los demás.

Todo lo que usted hace, como camina, como saluda, como se sienta, como mira, etc. delata lo que usted está sintiendo en realidad, de allí la importancia de ser auténticos.

En múltiples oportunidades hemos manifestado la importancia de transmitir un emoción sincera, pues las emociones fingidas son fáciles de detectar.

Si usted es un vendedor, debe realmente amar a su producto, esa es la única forma como otros se contagiarán de su entusiasmo. Si es un predicador, crea realmente en lo que está diciendo en su presentación, una vida transformada es más convincente que 100 sermones. Si quiere ganar la confianza de sus hijos, hábleles con su amor y su ejemplo, más que solamente con sus palabras.

Todos asumimos diversos roles

Ahora debemos considerar un hecho cotidiano: Usted no actúa de la misma manera con todas las personas, sin embargo esto no necesariamente lo convierte en hipócrita. Por ejemplo, fíjese en la forma como habla con su madre, compárela con la forma con la que habla con sus compañeros de trabajo. De la misma manera, la forma como usted habla con su pareja probablemente es muy distinta de la forma con la que habla con un policía que lo paró por manejar a exceso de velocidad. La forma tierna y dulce con la que usted habla con su hija de cinco años no puede ser usada para hablar con su jefe.

Es normal asumir diferentes roles en la vida, y con ellos adaptar nuestro discurso y gestos. Somos hijos, novios, esposos, padres, profesionales, emprendedores, feligreses, vecinos, ciudadanos y cada interacción puede variar nuestro comportamiento.

Dick Cavett, un icono de la televisión estadounidense y pionero de los programas de entrevistas, en 1973 mantuvo una densa conversación con el célebre actor Marlon Brando, quien en un dialogo franco y muchas veces rudo, aseguró que los seres humanos interpretamos diferentes roles en nuestro cotidiano andar. El ganador del premio Oscar aseguró que todos “actuamos” de una u otra manera para subsistir en esta sociedad.

En un punto álgido de esta conversación Brando recalcó: “No creo que podríamos sobrevivir si no fuésemos capaces de actuar. La actuación es un mecanismo de supervivencia, es un lubricante social, actuamos para salvar nuestras vidas, de hecho actuamos a diario”.

Lejos de estar de acuerdo o no con esta afirmación, es interesante notar una

persona íntegra puede asumir diversos roles, hablar y actuar de forma distinta en diferentes circunstancias, sin embargo seguirá fiel a sus convicciones y principios. Esto es lo que lo distinguirá de un hipócrita.

¿Cómo utilizar la información contenida en este libro?

A lo largo de esta obra he compartido una gran cantidad de datos científicos en relación a la comunicación no verbal, toda esta información junto con las recomendaciones que hemos elaborado para mejorar de alguna u otra manera nuestras vidas, pueden llegar a ser abrumadoras, y es por ello que me permito compartir con usted una recomendación que le puede ayudar en su camino a convertirse en un experto en el área del lenguaje no verbal y así aprovechar al máximo el contenido de este libro.

El primer punto tiene que ver con la implementación paulatina de las recomendaciones, así como dedicar una atención selectiva hacia los gestos que usted quiere mirar en las personas. Veamos un ejemplo:

Durante una semana estudié el capítulo relacionado con los ojos y la mirada, luego intente poner esta información en práctica, es decir durante esa semana comience a notar los útiles cambios y gestos que ofrecen los ojos y las miradas de las personas con quien interactúa, eso le permitirá mejorar su capacidad de percibir estos gestos en un cierto contexto.

Una vez que usted se sienta confiado en relación al análisis de las miradas puede pasar al siguiente gesto, que podrían ser por ejemplo las manos. Al igual que en la ocasión anterior, procure que durante esta semana usted pueda mirar de forma especial el movimiento de las manos y los brazos de las personas con quienes interactúa, adicionalmente mantenga su grado de observación agudizado en la mirada, especialmente en el movimiento de los ojos. Así poco a poco podrá incorporar el resto de los gestos, esto agudizará su nivel de percepción.

El famoso escritor Malcolm Gladwell en su libro “Fueras de serie: Por qué

unas personas tienen éxito y otras no", popularizó la llamada regla de las 10,000 horas, esto básicamente destaca una serie de estudios psicológico que aseguran que una persona se puede convertir en un experto en cualquier rama siempre y cuando dedique 10,000 horas de constante entrenamiento sobre una determinada área.

Esto podía sonar mucho, sin embargo considere que los seres humanos estamos interactuando constantemente con otras personas, la idea es que usted utilice esas interacciones para mejorar sus habilidades de observación e interpretación de la comunicación no verbal. En poco tiempo, utilizando los conocimientos planteados en este libro, usted podrá ir adquiriendo experiencia y podrá hacer sus propios experimentos personales, o podrá ajustar ciertos patrones en su propio comportamiento a su favor. Muchos éxitos.

Sobre el autor

Diego Barahona Andrade es un periodista con 25 años de trayectoria en reconocidos medios de comunicación e instituciones públicas y privadas de Ecuador y de Estados Unidos.

A lo largo de su carrera, Diego ha fungido como investigador, reportero, locutor de radio, presentador de televisión, escritor, productor, guionista, editor, escritor y conferencista.

Su trayectoria y conocimientos lo han llevado trabajar como asesor de comunicación junto a autoridades, cantantes, empresarios y organizaciones sin fines de lucro a lo largo del continente.

Actualmente es el editor general del sistema de periódicos La Noticia, que opera en el estado de Carolina del Norte (Estados Unidos). Ha recibido múltiples galardones, incluyendo dos Premios José Martí de plata y uno de oro por su labor periodística, otorgados por la Asociación Nacional de Medios Impresos Hispanos de los Estados Unidos de América.

Si desea contactar al autor escriba a: diegobarahonaa@gmail.com